



DOSSIER

Open space

SOMMAIRE

DG NEAR

30 janvier 2018	R&D tient à remercier M. Danielsson—Un DG à l'écoute de son personnel !	3
16 décembre 2016	OPEN SPACE... ESPACES COLLABORATIFS... A LA DG NEAR...	5
28 novembre 2016	ENQUETE OPEN SPACE DG NEAR - LES RESULTATS & ANALYSES	7

JRC

18 octobre 2016	Saga Réalité OPEN SPACE au JRC	31
-----------------	--------------------------------	--------------------

PMO

04 octobre 2016	Note à l'attention de Veronica Gaffey, Directrice du PMO— 'Open Space' au sein de vos services	35
Juillet 2016	Enquête OPEN SPACE PMO: les résultats et analyse	37
04 mai 2016	Lancement de l'enquête – Open Space — PMO	57
21 avril 2016	Déménagement du PMO vers CSM2. Tous en Open space!	59

DIGIT

03 mars 2016	Black Pearl – Enfin la DG DIGIT ouvre le dialogue	61
15 février 2016	Saga "Open Space" -Acte II Scène III - La DG DIGIT entre en scène sans consulter son Personnel!	62
12 juin 2015	BLACK PEARL	67

TAXUD

21 janvier 2016	Savez-vous que la Commission a l'ambition de faire d'un ancien bâtiment une nouvelle vitrine pour l'institution ?	66
-----------------	---	--------------------

SEAE

30 mars 2011	A Bruxelles la totalité du personnel SEAE en open space – Le SEAE veut contourner les règles de la Commission	68
--------------	---	--------------------

AUTRES

27 janvier 2016	La Commission toujours avec un TGV de retard sur la réalité : «The Economist» confirme la position de R&D sur les conséquences néfastes des «Open Space»...	64
08 octobre 2010	« Open space » : des collègues entassées dans les bureaux!	69

R&D tient à remercier M. Danielsson

Un DG à l'écoute de son personnel !

M. Danielsson vient de confirmer, ce jour mardi 30 janvier 2018, sa décision d'abandonner le projet d'Open Space pour le bâtiment L15 en adressant un message à son personnel.

En particulier, toutes les objections ainsi que celles techniques soulevées par R&D ont été bel et bien confirmées, et ce, aussi par le consultant externe.

Dès le début du processus, **R&D** a été l'écoute du personnel de la DG NEAR

Ceci est bien la preuve que si le personnel exprime avec clarté ses opinions, si la représentation du personnel soutient les demandes en les accompagnant par des motivations techniques rigoureuses, si le Directeur général concerné fait preuve d'une appréciable volonté de dialogue et d'un véritable esprit d'écoute et non pas comme trop souvent d'un dogmatisme regrettable... la solution la plus adéquate peut être enfin trouvée.

En particulier, dès le début de ce dossier **R&D** a répondu à la demande d'aide du personnel de la DG NEAR et à chaque étape nous avons toujours rendu compte de nos actions ([lien](#)).

Comme toujours, nous avons été parfaitement conscients qu'il était indispensable d'organiser une consultation crédible et techniquement irréprochable pour que les revendications du personnel soient prises au sérieux.

L'enquête lancée par **R&D** auprès du personnel de la DG NEAR a été un élément essentiel du dialogue

Le 20 octobre 2016, nous avons lancé -via e-survey et en mode sécurisé- une enquête « OPEN SPACE DG NEAR » qui a suscité une très large participation du personnel (62%).

Le 28 novembre 2016, nous avons publié ses résultats ([lien](#)) démontrant que le personnel de la DG NEAR ne souhaitait pas déménager en Open space et ceci pour des raisons strictement professionnelles ([lien](#))

Sur ces bases, nous avons par la suite accompagné tout le processus en défendant à chaque occasion la volonté exprimée par les collègues de la DG NEAR notamment à l'occasion de nos rencontres et de nos contacts avec l'encadrement de la DG NEAR.

Nous avons également pris soin d'assurer la plus grande unité d'action de la représentation du personnel.

M. Danielsson a toujours confirmé que les résultats de l'enquête seraient dûment pris en compte et que les consultations qui étaient en cours ne visaient d'aucune manière à décider uniquement de la mise en place des Open space alors que... la décision d'y avoir recours aurait été déjà décidée et ne pourrait plus être remise en question.

M. Danielsson a tenu sa parole et nous tenons à le remercier très sincèrement pour cela.

Nous regrettons néanmoins qu'il ait fallu attendre si longtemps avant de prendre une décision qui était pourtant claire dès le début du processus en laissant de longs mois le personnel de la DG NEAR dans un état d'incertitude.

Nous espérons que cela puisse inspirer d'autres Directeurs généraux qui semblent tout au contraire être totalement coupés de tout véritable dialogue avec leur personnel!

OPEN SPACE... ESPACES COLLABORATIFS... A LA DG NEAR...

COMMUNICATION AU PERSONNEL

Chers collègues,

Vous avez sollicité la présence et le soutien de **R&D** dès que vous avez pris connaissance de la décision du Senior management de déménager au bâtiment L15 et que l'espace serait aménagé en Open space.

D'après le Senior management, cette option serait la plus appropriée pour répondre aux objectifs de regrouper le personnel dans un seul bâtiment et d'améliorer ainsi le travail, la communication et l'entente mutuelle au sein de la DG.

Nous avons répondu à votre demande et nous rendons compte de nos actions:

Le 19 octobre: **R&D** a participé à une réunion du personnel de la DG NEAR

Suite à votre demande, nous avons participé à une réunion organisée par le personnel de la DG NEAR. Constatant l'absence d'une véritable consultation organisée en bonne et due forme par la DG NEAR, **R&D** a décidé de consulter l'ensemble des collègues .

Le 20 octobre: **R&D** a lancé une enquête « OPEN SPACE DG NEAR »...

Cette enquête a été diffusée auprès de 614 collègues via EU Survey et en mode sécurisé. Seules les personnes ayant reçu un lien attitré ont pu y répondre. 380 collègues (62%) ont pris le temps de répondre aux questions et ont déposé leurs commentaires reprenant leurs craintes face à ce nouvel aménagement de travail.

Nous tenons à remercier une fois de plus tous nos collègues de leur participation et de la confiance qu'ils nous ont accordé.

Le 28 novembre: **R&D** a publié les résultats... négatifs...

Les résultats de cette enquête démontrent bien que le personnel de la DG NEAR ne souhaite pas déménager en Open space et ceci pour des raisons strictement professionnelles. ([Enquête OPEN SPACE; les résultats et analyse](#))

Le 1 Décembre: **R&D** s'est réuni avec le personnel pour élaborer les conclusions

Par la suite, nous vous avons conviés à une réunion afin de vous présenter en détails les résultats de cette enquête et d'élaborer des conclusions pour les transmettre à votre Directeur général, Christian Danielsson.

Le 12 décembre: avec nos confrères de l'US, R&D a rencontré le Directeur général Christian Danielsson et son équipe...

Lors de notre rencontre avec Christian Danielsson et son équipe, nous avons remis à chaque participant les résultats de l'enquête OPEN SPACE et nous avons exposé les points suivants:

1. Les résultats négatifs de l'enquête OPEN SPACE DG NEAR
2. L'inadaptation de l'Open space pour les métiers de la DG NEAR
3. La nécessité de consulter le personnel
4. La sécurité du bâtiment L-15
5. Les résultats assez bas du STAFF SURVEY 2016

Christian Danielsson a confirmé les points suivants:

1. En remerciant R&D pour la qualité de l'enquête organisée, il a confirmé que les résultats sont intéressants et qu'ils sont pris en compte
2. L'objectif est celui de regrouper le personnel dans un seul bâtiment pour « être ensemble »
3. La décision sera prise si, et seulement si, les conditions optimales seront garanties
4. La consultation du personnel est en cours au sein de chaque unité, direction sans qu'aucune pression de délais ne soit imposée. Le Directeur général compte rencontrer chaque unité et s'engage à mener une véritable consultation sans aucun résultat préétabli. Et cet engagement vaut naturellement également pour l'encadrement de la DG NEAR
5. En réponse à notre question, le Directeur général a nié avec fermeté que la consultation viserait dans les faits uniquement à décider de comment mettre en place les Open space alors que la décision d'y avoir recours aurait été déjà décidée et ne pourrait plus être remise en question.

En conclusion...

Christian Danielsson s'est engagé à renoncer au projet d'espaces collaboratifs si les résultats de cette consultation sont négatifs et si les conditions optimales ne sont pas réunies.

R&D vous encourage à participer massivement à la consultation en cours et d'apporter en toute sincérité votre contribution et vos craintes quant à l'aménagement de cet espace de travail.

En janvier 2017, nous avons rendez-vous avec le Directeur général pour suivre l'évolution de ce dossier. Comme nous l'avons fait dès le début de votre sollicitation, nous vous tiendrons informés des avancées.

Nous restons à votre disposition si vous souhaitez nous transmettre des éléments supplémentaires à soumettre à votre Directeur général.

Cristiano Sebastiani,
Président

ENQUETE OPEN SPACE DG NEAR LES RESULTATS & ANALYSES

RENDEZ-VOUS JEUDI 01 DECEMBRE A 12.30
GRANDE SALLE DU CCP
JII79—LOI 80 2ème étage
PRESENTATION DES RESULTATS
ELABORATION DES CONCLUSIONS
A REMETTRE AU DIRECTEUR GENERAL DE LA DG NEAR
VENEZ NOMBREUX!



[lire](#)

Dès octobre 2010, et par la suite, **R&D** a dénoncé l'adoption d'une politique immobilière par l'OIB favorisant la prolifération d'Open space au sein de notre institution.

Les études scientifiques renforcent la position de R&D

Tout au long de notre démarche, nous nous sommes basés sur des études scientifiques afin de renforcer notre position concernant les effets négatifs du travail en Open space pour la plus grande majorité des services.

En effet, la plupart de nos collègues doit effectuer son travail dans une grande concentration alliant un espace dépourvu de bruits. De plus, nos collègues sont souvent confrontés au traitement des données à caractère sensible ou confidentiel.

R&D lance une enquête «OPEN SPACE » au PMO et à la DG NEAR

Afin d'être encore plus proches de nos collègues et de leur permettre de s'exprimer dans la plus grande et stricte confidentialité, nous avons lancé des enquêtes « OPEN SPACE » au PMO et à la DG NEAR.

Que ce soient nos collègues du PMO ou ceux de la DG NEAR, leurs réponses sont catégoriques et sans appel : leur travail ne peut s'effectuer en Open space, vu les exigences de leurs métiers.

Le Directeur général de la DG TAXUD a écouté son personnel et stoppe le déménagement vers des Open space (cf [Stephen Quest's blog](#))

D'ailleurs le Directeur général de la DG TAXUD a bien ressenti les craintes de son personnel. Il a de ce fait procédé à une introspection au sein de sa DG pour être sûr que cet espace de travail répondait bien à ses attentes et celles de son personnel en regroupant les 3 C : « Content, Collaboration, Communication » favorisant un réel « win-win-win ».

Il a écouté son personnel et a pris la sage décision de stopper tout déménagement en Open space.

Une formule d'espace de travail non conforme avec la plupart des métiers de la Commission

Il est donc évident que cette formule d'espace de travail ne peut correspondre à tous les services mais doit être étudiée au cas par cas et selon les spécificités des métiers, tel que le stipule le Manuel des conditions d'hébergement de la Commission – partie2.

Le Directeur de l'OIB rejoint la position de R&D sur les Open space

Enfin, le Directeur de l'OIB rejoint notre position en reconnaissant que les Open space sont devenus un *terme toxique* (cf [vidéo à 04.40 minutes](#)), qualifiant cette solution d'ancienne et très en-deçà des projets de l'OIB qui sont de mettre en place des « Espaces collaboratifs ». Ces espaces dit « dynamiques » auront pour objectif de choisir l'espace de travail selon la flexibilité et le type de travail effectué.

Open space... Espaces collaboratifs... Deux termes différents mais toujours les mêmes contraintes...

Nous avons été les premiers à soutenir les nouvelles formules de travail permettant une flexibilité de chacun afin de concilier vie professionnelle et vie privée, surtout après le passage aux 40h. Mais nous n'avons jamais souhaité ou envisagé que cette avancée puisse permettre d'ouvrir la boîte de Pandore... Et encore une fois au détriment de tout le personnel !

A cet effet, nous rappelons que « The Economist » confirme la position de **R&D** sur les Open space et l'espace collaboratif (cf [article](#)) : « *on ne peut forcer les collègues à partager de larges espaces bruyants... interrompre leur concentration... les travailleurs souffrent en silence... distraction... le problème est sérieux... interruptions fréquentes... augmentation du temps pour terminer un travail... les multitâches réduisent la qualité du travail... baisse de l'efficacité en passant d'une tâche à l'autre car le cerveau continue à penser à l'ancienne tâche...* ».

R&D a donné la parole au personnel de la DG NEAR

Rappel des faits

En octobre dernier, la Direction Ressources de la DG NEAR a informé le personnel de la **décision** du Senior management de déménager au bâtiment L15 en précisant que l'espace serait aménagé en **Open space** puisque cette option serait la plus appropriée pour répondre aux objectifs de réunir le personnel dans un seul bâtiment et d'améliorer ainsi le travail, la communication et l'entente mutuelle au sein de la DG.

Le Directeur général a bien précisé que [cette décision était conditionnelle](#) et ne serait applicable que si certains éléments étaient réunis tels que les besoins de la DG et le Bien-être du personnel.

Par la suite, lors du « NEAR breakfast » du 24 octobre, le personnel a émis ses doutes et ses craintes concernant l'aménagement de ce nouvel espace de travail.

Quatre thèmes ont été mis en avant:

- ⇒ sécurité/santé;
- ⇒ bruit/concentration;
- ⇒ bien-être/santé
- ⇒ la confidentialité.

Le 03 novembre, les directeurs ont été invités à désigner des représentants afin de procéder à une consultation interne avec le personnel concernant la mise en place d'Open space et ceci en se référant au Manuel des conditions d'hébergement.

Dès le début de sa communication, le Directeur général a bien précisé que ce processus ne se produira pas du jour au lendemain et que des discussions auraient lieu avec le personnel et les représentants du personnel

R&D à l'écoute du personnel de la DG NEAR

En octobre dernier, sollicité par le personnel **R&D** a participé à une réunion organisée par les collègues de la DG NEAR.

Constatant l'absence d'une véritable consultation organisée en bonne et due forme par la DG NEAR, **R&D** a décidé de consulter l'ensemble des collègues et **lancer une enquête par le biais de EUsurvey sur la mise en place des OPEN SPACE à la DG NEAR.**

Cette enquête a été diffusée auprès de 614 collègues via EU Survey et en mode sécurisé. Seules les personnes ayant reçu un lien attitré ont pu y répondre. **380 collègues (62%) ont pris le temps de répondre** aux questions et ont déposé leurs commentaires reprenant leurs craintes face à ce nouvel aménagement de travail.

Nous remercions tous nos collègues de leur participation et de la confiance qu'ils nous ont accordé.

Les résultats de cette enquête démontrent bien que le personnel de la DG NEAR ne souhaite pas déménager en Open space et ceci pour des raisons strictement professionnelles.

R&D a procédé à l'analyse approfondie de cette enquête et vous présente les résultats.

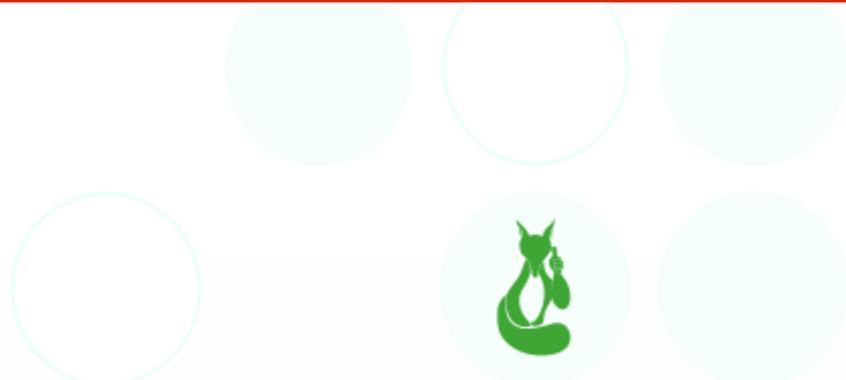
Cristiano Sebastiani,

Président



Renouveau & Démocratie

Syndicat du personnel de la fonction publique européenne RUE DE LA LOI, 200 B-1000 BRUXELLES Tél: (+32) 02 29 55676 |
OSP-BD@ec.europa.eu | <http://www.renouveau-democratie.eu>



Enquête
OPEN SPACE
DG NEAR
Les Résultats et Analyse

Publication novembre 2016



SOMMAIRE

METHODOLOGIE	3
INTRODUCTION	4
LES RESULTATS	7
Concernant la consultation du personnel	7
1. Considérez-vous que vous avez été suffisamment informé concernant l'implantation de « bureaux paysagers » comme le stipule l'art.3.5 du Manuel d'hébergement n°2 « tout projet d'implantation de bureaux paysagers doit faire l'objet d'une étude préalable interne à la D/G demanderesse en association avec le personnel concerné notamment pour vérifier la compatibilité des tâches avec un environnement de travail paysagé » ?	7
2. Dans le cadre de ce nouvel aménagement de travail, votre avis a-t-il été demandé ?	8
Concernant les exigences des métiers	8
3. Pensez-vous que votre travail pourrait se pratiquer en « Open space » selon les règles qui sont propres à votre métier?	8
3.1. Si non, pourquoi?	9
Concernant l'impact	10
4. Pensez-vous que ce nouvel aménagement de votre espace de travail aura un impact (négligeable) sur...	10
Votre Bien-être?	10
Votre efficacité?	10
Votre motivation?	11
Concernant le respect des délais	11
6. Pensez-vous pouvoir respecter les délais avec ce nouvel aménagement de l'espace de travail?	11
6.1. Si non, pourquoi?	11
Concernant la confidentialité	12
7. Pensez-vous que vous saurez recevoir les collègues en toute confidentialité?	12
7.1. Si non, pourquoi?	12
8. Commentaire général	12
RAPPEL DES REGLES EN VIGUEUR	13
ANALYSE DES RESULTATS	14
Vision globale	14
Concernant la consultation du personnel et l'impact sur son travail	14
Concernant les exigences des métiers tels que le respect des règles de confidentialité ainsi que le niveau de concentration élevée	15
Ce que disent les études scientifiques	16
PROPOSITIONS DE R&D	18



Méthodologie

Personnel concerné

Cette enquête a été envoyée aux collègues concernées de la DG NEAR, soit 614 personnes.
380 collègues y ont participé, soit un taux de participation de **62%**.

Mode de recueil

EU Survey en mode sécurisé. Seules les personnes ayant reçu un lien personnel ont pu participer à l'enquête.

Durée

Du 20 octobre au 18 novembre 2016

Méthode utilisée

La méthode utilisée a été basée uniquement sur la consultation du personnel concernant la mise en place d'Open space et en rapport direct avec les métiers et tâches exécutées.

Nous n'avons pas souhaité segmenter les réponses par catégorie de personnel.

Nous avons utilisé 8 questions fermées correspondant aux spécificités des métiers et 4 questions ouvertes afin de permettre aux collègues d'apporter des compléments à certaines questions fermées.

Protection des données à caractère personnel

Les réponses à cette enquête ont été volontaires et collectées de manière anonyme. Aucun lien n'a été établi entre les réponses et une quelconque information qui pourrait éventuellement permettre l'identification de leur origine.





Introduction

Dès octobre 2010, et par la suite, **R&D** a dénoncé l'adoption d'une politique immobilière par l'OIB favorisant la prolifération d'Open space au sein de notre institution (cf [Communications R&D](#)).

Les études scientifiques renforcent la position de R&D (cf p16)

Tout au long de notre démarche, nous nous sommes basés sur des études scientifiques afin de renforcer notre position concernant les effets négatifs du travail en Open space pour la plus grande majorité des services.

En effet, la plupart de nos collègues doit effectuer son travail dans une grande concentration alliant un espace dépourvu de bruits. De plus, nos collègues sont souvent confrontés au traitement des données à caractère sensible ou confidentiel.

R&D lance une enquête «OPEN SPACE» au PMO et à la DG NEAR

Afin d'être encore plus proches de nos collègues et de leur permettre de s'exprimer dans la plus grande et stricte confidentialité, nous avons lancé des enquêtes « OPEN SPACE » au PMO et à la DG NEAR.

Que ce soient nos collègues du PMO ou ceux de la DG NEAR, leurs réponses sont catégoriques et sans appel : leur travail ne peut s'effectuer en Open space, vu les exigences de leurs métiers.

Le Directeur général de la DG TAXUD a écouté son personnel et stoppé le déménagement vers des Open space (cf [Stephen Quest's blog](#))

D'ailleurs le Directeur général de la DG TAXUD a bien ressenti les craintes de son personnel. Il a de ce fait procédé à une introspection au sein de sa DG pour être sûr que cet espace de travail répondait bien à ses attentes et celles de son personnel en regroupant les 3 C : « Content, Collaboration, Communication » favorisant un réel « win-win-win ».

Il a écouté son personnel et a pris la sage décision de stopper tout déménagement en Open space.

Une formule d'espace de travail non conforme avec la plupart des métiers de la Commission

Il est donc évident que cette formule d'espace de travail ne peut correspondre à tous les services mais doit être étudiée au cas par cas et selon les spécificités des métiers, tel que le stipule le Manuel des conditions d'hébergement de la Commission – partie2.



Le Directeur de l'OIB rejoint la position de R&D sur les Open space

Enfin, le Directeur de l'OIB rejoint notre position en reconnaissant que les Open space sont devenus un *terme toxique* (cf [vidéo à 04.40 minutes](#)), qualifiant cette solution d'ancienne et très en-deçà des projets de l'OIB qui sont de mettre en place des « Espaces collaboratifs ». Ces espaces dit « dynamiques » auront pour objectif de choisir l'espace de travail selon la flexibilité et le type de travail effectué.

Open space... Espaces collaboratifs... Deux termes différents mais toujours les mêmes contraintes...

Nous avons été les premiers à soutenir les nouvelles formules de travail permettant une flexibilité de chacun afin de concilier vie professionnelle et vie privée, surtout après le passage aux 40h. Mais nous n'avons jamais souhaité ou envisagé que cette avancée puisse permettre d'ouvrir la boîte de Pandore... Et encore une fois au détriment de tout le personnel !

A cet effet, nous rappelons que « The Economist » confirme la position de R&D sur les Open space et l'espace collaboratif (cf [article](#)) : « on ne peut forcer les collègues à partager de larges espaces bruyants... interrompre leur concentration... les travailleurs souffrent en silence... distraction... le problème est sérieux... interruptions fréquentes... augmentation du temps pour terminer un travail... les multitâches réduisent la qualité du travail... baisse de l'efficacité en passant d'une tâche à l'autre car le cerveau continue à penser à l'ancienne tâche... ».

R&D a donné la parole au personnel de la DG NEAR

Rappel des faits

En octobre dernier, la Direction Ressources de la DG NEAR a informé le personnel de la **décision** du Senior management de déménager au bâtiment L15 en précisant que l'espace serait aménagé en **Open space** puisque cette option serait la plus appropriée pour répondre aux objectifs de réunir le personnel dans un seul bâtiment et d'améliorer ainsi le travail, la communication et l'entente mutuelle au sein de la DG.

Le Directeur général a bien précisé que [cette décision était conditionnelle](#) et ne serait applicable que si certains éléments étaient réunis tels que les besoins de la DG et le Bien-être du personnel.

Par la suite, lors du « NEAR breakfast » du 24 octobre, le personnel a émis ses doutes et ses craintes concernant l'aménagement de ce nouvel espace de travail.

Quatre thèmes ont été mis en avant:

- ⇒ sécurité/santé;
- ⇒ bruit/concentration;
- ⇒ bien-être/santé
- ⇒ la confidentialité.

Le 03 novembre, les directeurs ont été invités à désigner des représentants afin de procéder à une consultation interne avec le personnel concernant la mise en place d'Open space et ceci en se référant au Manuel des conditions d'hébergement.

Dès le début de sa communication, le Directeur général a bien précisé que ce processus ne se produira pas du jour au lendemain et que des discussions auraient lieu avec le personnel et les représentants du personnel



R&D à l'écoute du personnel de la DG NEAR

En octobre dernier, sollicité par le personnel R&D a participé à une réunion organisée par les collègues de la DG NEAR.

Constatant l'absence d'une véritable consultation organisée en bonne et due forme par la DG NEAR, R&D a décidé de consulter l'ensemble des collègues et lancer une enquête par le biais de EUsurvey sur la mise en place des OPEN SPACE à la DG NEAR.

Cette enquête a été diffusée auprès de 614 collègues via EU Survey et en mode sécurisé. Seules les personnes ayant reçu un lien attitré ont pu y répondre. 380 collègues (62%) ont pris le temps de répondre aux questions et ont déposé leurs commentaires reprenant leurs craintes face à ce nouvel aménagement de travail.

Nous remercions tous nos collègues de leur participation et de la confiance qu'ils nous ont accordé.

Les résultats de cette enquête démontrent bien que le personnel de la DG NEAR ne souhaite pas déménager en Open space et ceci pour des raisons strictement professionnelles.

R&D a procédé à l'analyse approfondie de cette enquête et vous présente ci-après les résultats.

Cristiano Sebastiani,
Président

Communications R&D

[« Open space » : des collègues entassés dans les bureaux!](#)

DIGIT

[Black Pearl 1&2:](#)

[Saga « Open Space » - Acte II Scène III: la DG DIGIT entre en scène sans consulter son personnel!](#)

[Black Pearl-Enfin la DG DIGIT ouvre le dialogue](#)

PMO

[Déménagement du PMO vers CSM2. Tous en Open Space!](#)

[Enquête –Open Space PMO](#)

[Enquête OPEN SPACE PMO –Les Résultats et Analyse](#)

[Note à l'attention de Mme Veronica Gaffey, Directrice du PMO: «Open Space» au sein de vos services](#)

TAXUD

[Savez-vous que la Commission a l'ambition de faire d'un ancien bâtiment une nouvelle vitrine pour l'institution?;](#)

[a Commission toujours avec un TGV de retard sur la réalité : «The Economist» confirme la position de R&D sur les conséquences néfastes des «Open Space»...](#)

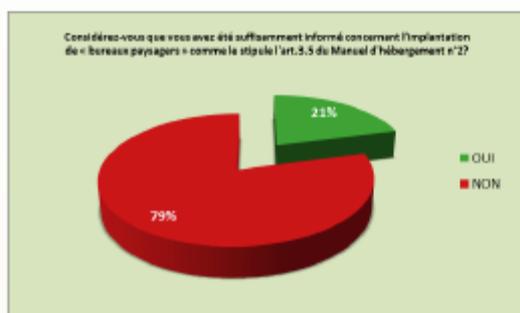
JRC

[Saga Réalité OPEN SPACE au JRC](#)

Les Résultats

CONCERNANT LA CONSULTATION DU PERSONNEL

- 1) Considérez-vous que vous avez été suffisamment informé concernant l'implantation de « bureaux paysagers » comme le stipule l'art.3.5 du Manuel d'hébergement n°2 « tout projet d'implantation de bureaux paysagers doit faire l'objet d'une étude préalable interne à la DG demanderesse en association avec le personnel concerné notamment pour vérifier la compatibilité des tâches avec un environnement de travail paysagé » ?



79% des collègues considèrent qu'ils n'ont pas été suffisamment informés concernant l'implantation de « bureaux paysagers ».

Selon les experts, le manque de consultation du Personnel en rapport avec les décisions qui le concernent est facteur de risque psychosocial (cf. [Le Renard Déchaîné spécial Harcèlement et autres risques psychosociaux p43](#)).



Open to Ideas to improve well-being, efficiency, save costs, helping create sense of team and DG Identity, but this method of simply deciding on such an important personnel issue without prior consultation is almost guaranteed to provoke resistance and resentment. What is management thinking?



Frankly speaking, the decision to move to open space is so bad, that a lot of good specialist can decide to leave service in European Commission. I am sure - if EPSO indicates in the competition notice, that the candidate will have to work in the remote country in an open space, the applicants number will decrease at least by 50%. Why to implement American working style to Europe?



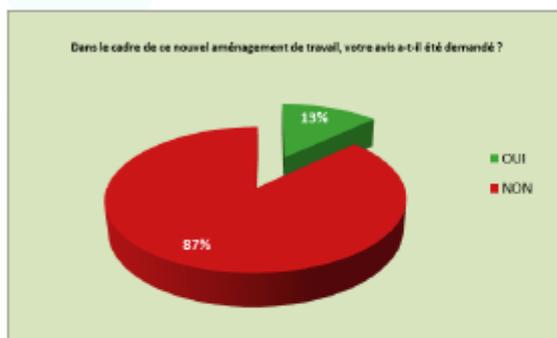
2) Dans le cadre de ce nouvel aménagement de travail, votre avis a-t-il été demandé ?



I am afraid I will bother my nearby colleagues. Besides when having a small meeting of more than three, this will undoubtedly bother people working in the open space around you.



As external relation officer, dealing with rule of law topics, I am constantly meeting external stakeholders including to speak about sensitive cases (e.g. Ongoing indictments, political issues, handling personal data). I would find very stressful to be searching for rooms and lock documents.



87% des collègues considèrent que leur avis n'a pas été demandé.

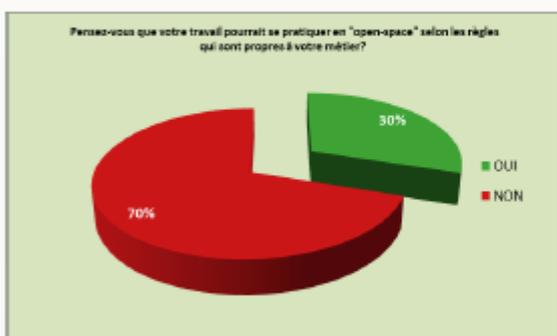
Par contre, parmi les 13% des collègues qui estiment que leur avis a été demandé; 8% d'entre eux pensent que leur avis a été pris en compte, 4% partiellement et 1% pas du tout.

Le manuel des conditions d'hébergement des services de la Commission, partie 2 stipule qu'« avant toute demande d'aménagement d'espace, la DG demandeuse doit effectuer une étude prélimi-

naire des besoins fonctionnels liés directement et indirectement à l'entité à implanter.... Dès l'étude préalable, les services demandeurs doivent associer le personnel concerné à la définition du projet (aménagement des locaux et des postes de travail) en consultation avec l'office du lieu d'affectation. Ceci s'inscrit dans le double objectif de favoriser l'appropriation et la personnalisation de l'espace».

CONCERNANT LES EXIGENCES DES METIERS

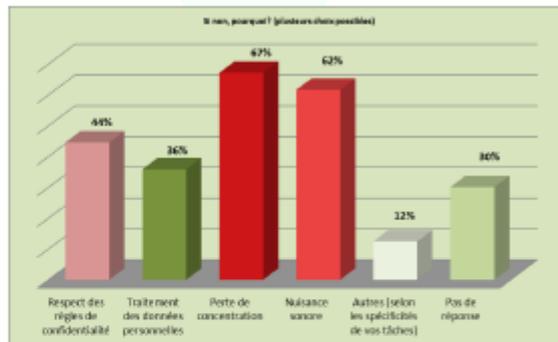
3) Pensez-vous que votre travail pourrait se pratiquer en « Open space » selon les règles qui sont propres à votre métier?



70% des collègues considèrent que leur travail ne peut pas se pratiquer en Open space. Le personnel de la DG NEAR doit

répondre à des tâches qui nécessitent un fort degré de concentration et de nombreux contacts téléphoniques.

3.1) Si non, pourquoi?



La **perte de concentration** est la première crainte qui a été soulevée par 67% des collègues. Ceci peut se comprendre puisque les tâches octroyées nécessitent une attention particulière d'un niveau élevé.

La **nuisance sonore** est également citée pour 62% des collègues, ce qui vient compléter la crainte de perdre sa concentration.

Le **respect des règles de confidentialité** est également un souci majeur pour 44% des collègues.

Vient ensuite le **traitement des données personnelles** pour 36% d'entre eux.

Selon les spécificités des tâches accomplies, les collègues ont apporté des précisions complémentaires.

Ainsi, d'autres raisons nuisibles au travail

en « Open space » sont mises en avant tels que:

- ⇒ Nombreux contacts téléphoniques avec les délégations, les partenaires, contractants...
- ⇒ Tâches d'analyse
- ⇒ Dossiers très confidentiels nécessitant la rédaction de documents ainsi que des communications orales
- ⇒ Nombre important de dossiers papiers ce qui demande l'espace adéquat
- ⇒ Sécurité
- ⇒ Visites régulières de personnes externes nécessitant des salles de réunion alors qu'en tant normal, les visites s'effectuent dans les bureaux
- ⇒ Santé

(cf. [lire tous les commentaires](#))



We have to do phone calls with Delegations, project partners, contractors etc. on a very regular basis, which will be very difficult in such an environment without disturbing the other colleagues. Our work also entails many meetings, which will be more difficult to organize without own office space.



I need to talk a lot over the phone to discuss things with the DGs, think to contribute to briefings etc. I have been sharing an office with 2 and then 1 person. I really felt a big difference of efficiency, well-being and motivation. Open space are tiring and counter-productive in the long run.



CONCERNANT L'IMPACT

4) Pensez-vous que ce nouvel aménagement de votre espace de travail aura un impact (négatif) sur...



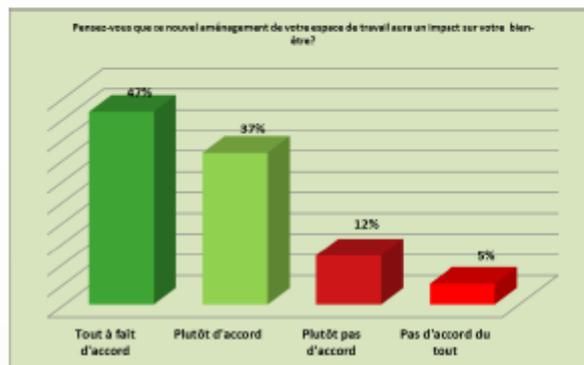
My tasks is 90% based on my concentration. Having to many people around me with different habits, different jobs and way of doing them, will not help.



I think I will be less efficient and much more tired given the need to adapt to the noise and open-space environment for work.

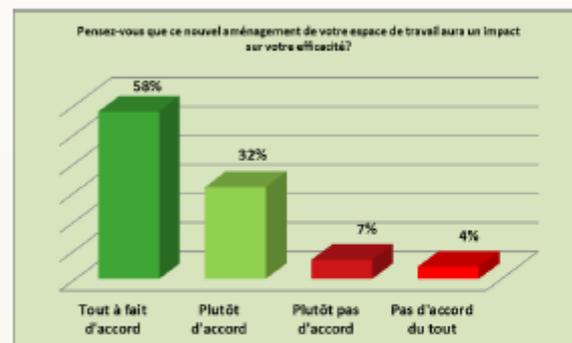


Votre Bien-être ?



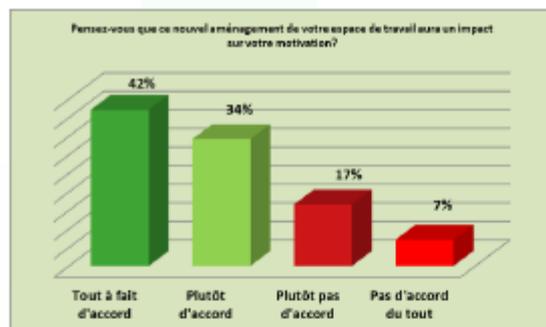
84% des collègues, dont 47% « tout à fait d'accord », pensent que ce nouvel aménagement de travail aura un impact sur leur bien-être .

Votre Efficacité ?



90% des collègues, dont 58% tout à fait d'accord, pensent que ce nouvel aménagement de travail aura un impact sur leur efficacité.

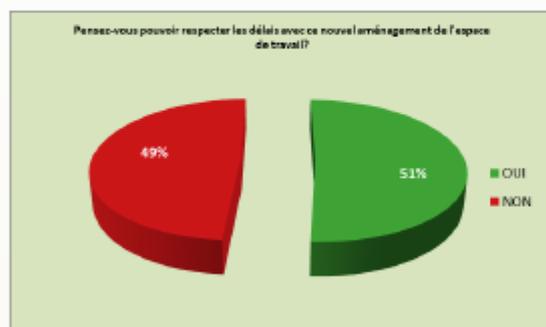
Votre Motivation ?



76% des collègues, dont 42% « tout à fait d'accord », pensent que ce nouvel aménagement de l'espace de travail aura un impact sur leur motivation.

CONCERNANT LE RESPECT DES DELAIS

5) Pensez-vous pouvoir respecter les délais avec ce nouvel aménagement de l'espace de travail?



51 % des collègues pensent pouvoir respecter les délais, mais tout en mentionnant pour certains d'entre eux une baisse de la qualité du travail rendu.

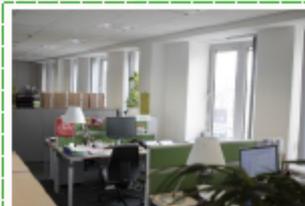
5.1) Si non, pourquoi?

49% des collègues ayant répondu qu'ils pensaient ne pas respecter les délais, évoquent les raisons suivantes:

- ⇒ Perte de concentration
- ⇒ Nuisances sonores
- ⇒ Baisse de la qualité du travail
- ⇒ Distraction
- ⇒ Hausse du stress
- ⇒ Baisse de l'efficacité
- ⇒ Baisse de la productivité
- ⇒ Manque de discrétion
- ⇒ Confidentialité
- ⇒ Délais imposés très courts

De plus, certains collègues ont invoqué que le télétravail ne serait pas une solution compensatoire. En effet, leur travail nécessite une présence dans les locaux puisque les délais à respecter sont très courts et qu'il est impératif de se concerter avec les collègues.

(cf. [lire tous les commentaires](#))



Open Space offices In OIB



Open space will have an impact on the productivity (both in quality and timing) of staff. Certainly it will have for me (lack of concentration, noise, more possibilities of being interrupted, etc.).

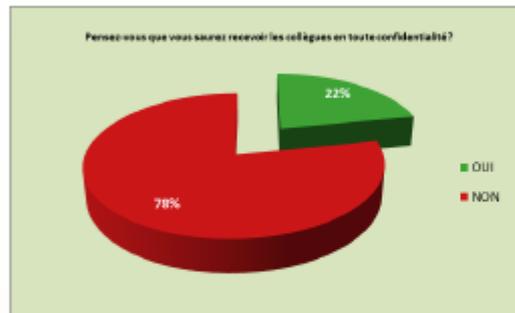


We receive a lot of briefing requests and the level of noise, distraction and lack of privacy to deal with political sensitive information will have an impact on our efficiency.



CONCERNANT LA CONFIDENTIALITE

6) Pensez-vous que vous saurez recevoir les collègues en toute confidentialité?



Seulement 22% des collègues considèrent qu'ils sauront recevoir en toute confidentialité.

6.1) Si non, pourquoi?

Une large majorité des collègues, 78%, invoque les raisons suivantes:

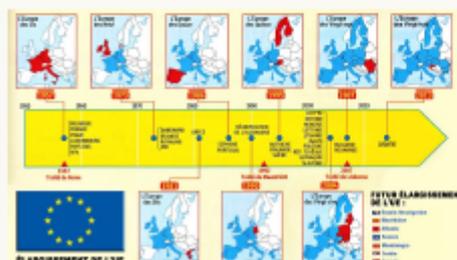
- ⇒ Confidentialité des dossiers et des tâches
- ⇒ Protection des données
- ⇒ Données à caractère sensible
- ⇒ Confidentialité des conversations téléphoniques
- ⇒ Partager un bureau = perte de confidentialité
- ⇒ Visibilité
- ⇒ Besoin de recevoir des collègues en toute confidentialité durant la journée

De plus, les meeting room ne seront pas suffisantes. Etant donné la spécificité des dossiers traités, ces salles seront sur-sollicitées et donc très peu disponibles.

(cf. [lire tous les commentaires](#))

7) Commentaire général

Nous avons décidé de publier tous les commentaires pour que la Direction de la DG NEAR puisse les consulter et connaître réellement le point de vue de son personnel. (cf [lire tous les commentaires](#))



Confidentiality sometimes is based on not to be seen meeting somebody, not only being heard. Who can this be solved if all your units sees you going into a meeting room? I guess the alternative is Exkl

Loss of elementary sense of human value and privacy. Why don't you replace us by robots? You wouldn't need any office space at all! Corporations did not introduce it for the employees' sake but only to save costs and exercise indirect pressure. Don't pretend that it has another motivation here.

Rappel des règles en vigueur

1) Obligation d'une étude préliminaire et de l'association étroite du personnel à la définition du projet

[Le manuel des conditions d'hébergement](#) des services de la Commission - Partie 2 art. 3.3.1 stipule...

”

...En préalable à toute demande d'aménagement d'espace, la DG demanderesse doit effectuer une étude préliminaire des besoins fonctionnels liés directement et indirectement à l'entité à implanter...

Dès l'étude préalable, les services demandeurs doivent associer le personnel concerné à la définition du projet (aménagement des locaux et des postes de travail) en consultation avec l'Office du lieu d'affectation... En prenant compte ces éléments et les recommandations du MIT, l'Office fera une étude détaillée d'implantation (« space planning ») et vérifiera si les conditions de créations d'un espace paysagé sont réunis, notamment en matière de Sécurité, Santé et Bien-être au travail et si elles sont réalisables par des aménagements techniques. »

2) Prise en compte des spécificités des tâches accomplies par les collègues concernés

Le manuel des conditions d'hébergement des services de la Commission— Partie 2 art. 3.3.1 stipule également ...

”

...de manière générale, l'aménagement du poste de travail doit répondre aux besoins fonctionnels du type de travail effectué. Le bureau paysagé est notamment à proposer aux entités opérationnelles ou administratives pour lesquelles la communication entre les personnes est primordiale, dont les tâches ne sont pas confidentielles ou qui s'occupent de travaux qui ne nécessitent pas de concentration permanente. La configuration des postes de travail doit traduire les différences fonctionnelle et favoriser la bonne exécution des tâches ».



I need to interact with my colleague sharing the same office almost every 5 minutes. In an open space I think it will be very difficult for the other colleagues and for me if the colleagues in the same room need to do the same.



My daily work involves communication with colleagues (both from my DG/Unit and other DG) on issue that required discretion and confidentiality due to the nature of the tasks. It will not be easy to manage it in an open space office. This will have impact also on the volume of work achieved



Analyse des résultats

Vision globale

Consultation du personnel

Les résultats de cette enquête démontrent clairement que le personnel considère qu'il n'a été ni **suffisamment** informé (79%), ni consulté concernant son avis (87%) sur le déménagement vers un espace de travail « Open space ».

Exigences des métiers

De plus, les collègues de la DG NEAR Aconsidèrent que leur travail ne peut se pratiquer en « Open space » pour les raisons suivantes:

- ⇒ Perte de concentration (67%)
- ⇒ Nuisance sonore (62%)
- ⇒ Respect des règles de confidentialité (44%)
- ⇒ Traitement des données personnelles (36%)

D'autres raisons sont invoquées (voir point 3.1)

Impact

Ce nouvel aménagement de l'espace de travail aura également un impact négatif sur le bien-être (84%), l'efficacité (90%) ainsi que la motivation (76%) du personnel.

Respect des délais

51 % des collègues pensent pouvoir respecter les délais, mais tout en mentionnant pour certains d'entre eux une baisse de la qualité du travail rendu. D'autres désavantages sont également invoqués par les collègues (voir point 5.1).

Confidentialité

La confidentialité ne pourra pas être respectée par les collègues (78%) tant au niveau de l'analyse des dossiers qu'au niveau de la communication orale. Des « Quiet room » seront disponibles mais étant donné la spécificité des dossiers traités nécessitant régulièrement des réunions restreintes, le nombre serait insuffisant à la demande.

Plusieurs aspects négatifs ressortent des commentaires des collègues tels que:

- ⇒ Protection des données
- ⇒ Données à caractère sensible
- ⇒ Partager un bureau = perte de confidentialité
- ⇒ Besoin de recevoir des collègues en toute confidentialité durant la journée

Concernant la consultation du personnel et l'impact sur son travail

En octobre dernier, la Direction Ressources de la DG NEAR a informé le personnel de la **décision** du Senior management de déménager au bâtiment L15 en précisant que l'espace serait aménagé en **Open space**.

Par la suite, lors du « NEAR breakfast » du 24 octobre, le personnel a émis ses doutes et craintes concernant l'aménagement de ce nouvel espace de travail. Quatre thèmes ont été mis en avant:

- ⇒ sécurité/santé;
- ⇒ bruit/concentration;
- ⇒ bien-être/santé
- ⇒ la confidentialité.

Ces mêmes thèmes ont été évoqués par le personnel dans cette enquête.

Le 03 novembre, les directeurs ont été invités à désigner des représentants afin de procéder à une consultation interne avec le personnel concernant la mise en place d'Open space et ceci en se référant au Manuel des conditions d'hébergement.

Dès le début de sa communication, le directeur général a bien précisé que ce processus ne se produira pas du jour au lendemain et que des discussions auraient lieu avec le personnel et les représentants du personnel.

While I agree that open space may be satisfactory for certain types of jobs, I do not think that it is appropriate for the work we are doing, at least in our unit.

Open space is unhealthy and stress inducing. How can one concentrate in a room with many colleagues talking on the phone and computer keyboards buzzing at the same time, some coughing, sneezing, blowing the nose, and other humanly-induced noise all around? It resembles a nut-house and that what it is. Open space is de-humanising.

Or, nous pouvons constater, d'après les réponses aux questions 1 (information sur l'implantation des « bureaux paysagers) et 2 (avis demandé) de l'enquête lancée par R&D, que l'obligation d'établir une étude préliminaire des besoins fonctionnels en associant le personnel concerné à la définition du projet n'a pas été respecté.

R&D rappelle également, tel qu'avancé dans le [Renard Déchaîné spécial Harcèlement et autres risques psychosociaux](#) que la non consultation du personnel en rapport avec les décisions qui le concernent est un facteur de risque psychosocial.



Concernant les exigences des métiers tels que le respect des règles de confidentialité ainsi que le niveau de concentration élevée

Le personnel de la DG NEAR a pour mission de mettre en place la politique d'élargissement et de voisinage de l'Union européenne, soit des sujets politiques très sensibles. Il arrive que ce personnel soit sur sollicité en fonction des événements d'actualité.

Ces métiers demandent une attention très particulière puisqu'ils nécessitent un degré de confidentialité et de vigilance assez élevé nécessitant un fort taux de concentration.

Le travail en « Open space » ne leur permettrait pas de répondre aux exigences de la spécificité de leurs métiers comme ils l'ont invoqué.

De plus, ces espaces de travail ne leur permettront pas une concentration élevée ainsi qu'un espace sans bruit, tel que l'exigent leurs tâches.

Or, au vu des exigences des métiers de nos collègues de la DG NEAR, force est de constater que l'« Open space » ne peut en aucun cas être une solution envisageable pour qu'ils puissent effectuer leurs tâches en toute tranquillité et en respectant leur Bien-être tel que défendu dans le programme fit@work.

Les résultats du « Staff survey » 2016 démontrent le profond malaise du personnel de la DG NEAR

De plus, les résultats du « Staff survey » 2016 sont plus qu'inquiétants. En effet, l'indice de l'engagement du personnel de la DG NEAR est de 58%, il a baissé de 6 points entre 2016 et 2014. La moyenne au niveau de la Commission est de 64%.

La DG NEAR se trouve en 50ème position sur 53 DG et agences exécutives

Nous attirons également l'attention sur les résultats concernant le Senior management.

En effet, seulement 30% des collègues estiment que le Senior management accorde de l'importance à l'écoute du personnel, 34% qu'il favorise la communication « bidirectionnelle » et 38% qu'il s'engage à promouvoir un environnement de travail équitable, flexible et respectueux.



Recent work load assessment confirmed NEAR is not overstaffed so we cannot make economies of space by reducing staff. We can only be more efficient by having good working conditions. Ad hoc consultations in an open space environment are good for the persons consulting each other, but not for the ones obliged to overhear. This increases the number of distractions, makes the work less efficient, and increases the chance of errors. I work as a team leader and for me regular teleworking is not a realistic option. Result would rather be reducing the number of working hours altogether.





Ce que disent les études scientifiques

L'espace de travail a diminué au fil des années et ceci particulièrement en raison d'économies budgétaires et afin de faciliter la communication et l'interaction entre les collègues et l'efficacité du travail d'équipe.

Cependant, plusieurs études scientifiques se sont penchées sur ce sujet suite à l'effet inverse produit par ces aménagements de travail.

Certes, les entreprises ont certainement effectuées des économies budgétaires de nature immobilière, cependant les recherches scientifiques sont toutes unanimes quant à la perte engendrée par les « Open space » suite aux conséquences produites par :

- ⇒ La baisse de motivation
- ⇒ La baisse de la satisfaction dans le travail
- ⇒ La perception réduite de la vie privée
- ⇒ La hausse du stress

Une fausse économie budgétaire

Selon l'article du «Management issues: Open-place offices are a false economy ¹», basé sur les récentes études scientifiques, les « Open space » ne répondraient pas à une économie budgétaire mais contribueraient à une distraction, à une hausse du stress et seraient très bruyants. Ces conditions ne permettent pas de travailler efficacement « *It wouldn't be too wild an assumption that very few of us enjoy working in an open-plan office. For all the propaganda that they improve communication, boost team spirit and increase efficiency, the fact is that as far as most of their inmates are concerned, open-plan offices are noisy, distracting and stressful –just the wrong sort of environment, in fact, in which to work effectively.* »

De plus, l'étude scientifique « Workplace satisfaction: the privacy communication trade-off in open-plan offices –2013 ² » établie auprès de 40.000 travailleurs américains démontre bien que confiner le personnel dans un plus petit espace de travail est très attractif financièrement mais ceci est une fausse économie puisqu'aucune preuve n'a été trouvée concernant les avantages avancés quant à l'amélioration de l'interaction et de la communication.

Un déclin de la satisfaction et de la performance du personnel

En effet, plusieurs études scientifiques ont bien démontré un déclin significatif de la satisfaction de l'espace de travail (Sundstrom, Herbert & Brown, 1982) avec une augmentation de la distraction et une perte de la perception de l'espace privé

(Kaarlela-Tuomaala et al., 2009) ainsi qu'une baisse de la performance (Brennan, Chugh & Kline, 2002) après l'installation du personnel d'un bureau individuel ou partagé (2-3) vers un « Open space ».

De plus, la majorité des répondants aux enquêtes ne se s'est pas adaptée ou habituée à ce changement d'environnement de travail. Plusieurs études ont établi le lien entre la baisse de satisfaction de l'environnement de travail et la détérioration de la satisfaction au travail et de la productivité (Sundstrom, Town, Rice, Osborn & Brill, 1994; Veitch, Charles, Farley, & Newsham, 2007).

Un bruit dérangeant

selon une récente enquête menée par Ifop/JNA, on estime qu'environ 6 millions de Français en activité professionnelle perdraient plus de 30 minutes de temps de travail par jour à cause du bruit et des nuisances sonores. Ce qui représenterait une perte de productivité d'environ 23 milliards d'euros par an (estimation Insee 2014). Une des solutions proposées afin de contrer l'impact de l'environnement sonore sur la productivité dans les Open space serait l'utilisation d'écouteurs et de casques audio. Or, cette solution pourrait produire l'effet contraire de ce que devait, prétendument, apporter l'Open space au monde du travail et pousser les différentes personnes concernées à se couper des autres pour se concentrer.

Un taux élevé d'absence maladie

Selon l'étude « Sickness absence associated with shared an open-plan offices - a national cross sectional questionnaire survey 2011 ⁴ », les personnes travaillant dans un bureau partagé ou en « Open space » se retrouvent deux fois plus en arrêt maladie que les personnes occupant des bureaux individuels.

Un coût élevé des interruptions de travail

D'après l'article « The detrimental Pitfalls of open-plan offices (infographic) ⁵ » de GETVOIP, une récente étude américaine affirme que les personnes travaillant en « Open space » sont interrompues toutes les 3 minutes, ce qui correspond à une perte annuelle de 588 milliards de dollars.



Source Getvoip

Un niveau de concentration qui diffère en fonction des tâches à accomplir

L'étude « Individual difference in employee reactions to open-plan offices—2005 ⁶ » met en avant que les niveaux d'attention diffèrent en fonction des tâches effectuées et ceci nécessite donc différents niveaux de concentration pour les accomplir.



Open space not conducive towards interaction. It makes people think twice before picking up phone or talking face to face (lack of privacy + background noise interference hampers hearing + understanding). If everyone starts to interact and collaborate as hoped by management it would sound like children's playground full of kids or bustling street market. People will close-up like oyster shells. Last time I set foot in Commission open space I saw anonymous faces sitting in rows (no name/service indicated). It looked like Cape Kennedy Ground Control manned by emotionless androids.

- 1 - [Open-plan offices are a false economy - August 2013 Management Issues](#)
- 2 - [Workspace satisfaction: The privacy-communication trade-off in open-plan offices—December 2013 Journal of Environmental Psychology Elsevier](#)
- 3- [Mental arithmetic and non-speech office noise: an exploration of interference-by-content—2013 Noise & Health](#)
- 4- [Sickness absence associated with shared and open-plan offices— a national cross sectional questionnaire survey by Pejtersen JH, Feveile H, Christensen KB, Burr H 2011](#)
- 5- [The detrimental Pitfalls of open-plan offices \(Infographic\) - GETVOIP Mai 2015](#)
- 6- [Individual differences in employee reactions to open-plan offices—2005 University of New South Wales, Australia](#)
- 7- [Le bruit dégrade la productivité au travail des Français—Octobre 2016 JNA](#)
- 8- [Le bruit au travail nuit à la santé des salariés et à la santé financière des entreprises—Octobre 2016 JNA Associations](#)
- 9- [Take Off your headphones and listen— MEL](#)



PROPOSITIONS DE R&D

Constatant les résultats négatifs de l'enquête lancée par R&D auprès du personnel de la DG NEAR concernant le réaménagement de son espace de travail en « Open space »,

Constatant que la Direction de la DG NEAR a informé le personnel de la **décision du Senior management de** déménager au bâtiment L15 en précisant que l'espace serait aménagé en **Open space** puisque cette option serait la plus appropriée pour répondre aux objectifs de réunir le personnel dans un seul bâtiment et d'améliorer ainsi le travail, la communication et l'entente mutuelle au sein de la DG,

Constatant que le Directeur général de la DG NEAR a précisé que cette décision était conditionnelle et ne serait définitive qu'une fois que les conditions nécessaires seraient réunies à savoir les besoins de la DG et le Bien-être du personnel,

Constatant que la consultation interne avec le personnel a été lancée une fois que le Senior management ait pris cette décision,

Constatant que le personnel de la DG NEAR a émis des doutes et des craintes sur les « Open space » lors du « NEAR Breakfast »

Constatant que les métiers de la DG NEAR sont contraints à des exigences relevant d'un degré de confidentialité élevé et que ces tâches nécessitent un besoin de concentration important vu la sensibilité politique des dossiers de l'Union européenne,

Constatant que les études scientifiques et universitaires renforcent l'avis des collègues de la DG NEAR,

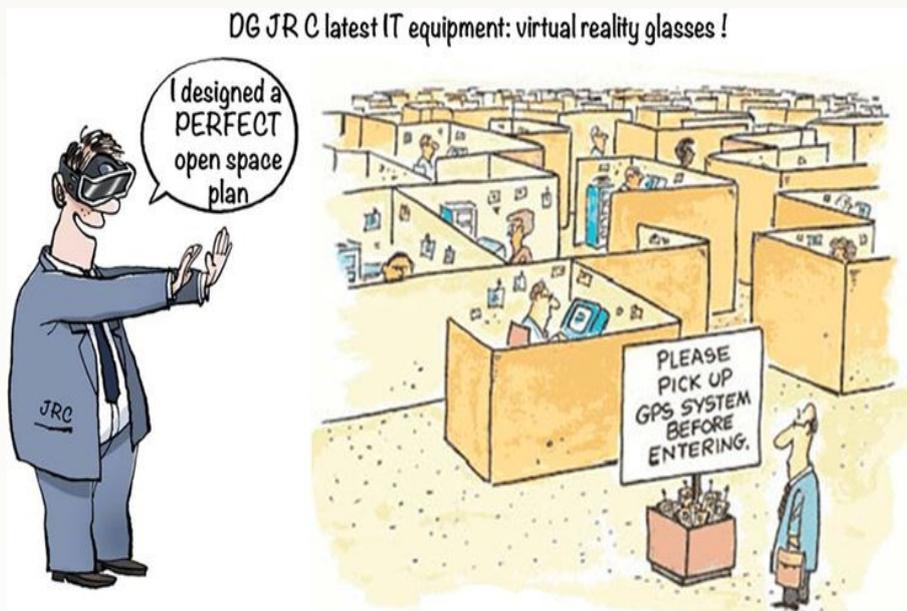


”

Afin de redonner confiance au personnel de la DG NEAR qui avait déjà fait paraître un profond malaise

- ⇒ *au niveau de ses conditions de travail en répondant au Staff Survey 2016 et également*
- ⇒ *au niveau de la Communication avec le Senior Management,*

R&D demande au Directeur Général de la DG NEAR de suivre l'exemple du Directeur général de la DG TAXUD qui a préféré stopper ce projet pour le Bien-être de son personnel et ainsi favoriser une ambiance de travail « win-win-win »



Il faut reconnaître que le Directeur général du JRC n'aime pas les démarches banales.

Saga Réalité OPEN SPACE au JRC

Une conception quelque peu originale du dialogue

Nous avons déjà pu apprécier sa conception du dialogue social fondée sur la vertu du monologue à écouter religieusement en silence ainsi que son allergie irréfrenable à l'égard de toute contradiction exprimée par rapport aux vérités présentées (cf. note: « [Use of national law contracts at the JRC](#) »). Les syndicats ne voulant plus jamais heurter sa susceptibilité, se sont déjà engagés à être représentés à l'occasion de la prochaine réunion de la COCORE par de petits chiens en peluche marquant sans cesse leur accord par le mouvement mécanique de leur tête .

Le Directeur Général du JRC au cœur de la saga !

Dans ce contexte, en considérant sans doute intolérable l'échec des efforts déployés par l'ancien Directeur du PMO pour obtenir l'accord de son personnel sur la mise en place des "open space" et, étant sans doute outré par la décision du DG de la DG TAXUD d'écouter et respecter son personnel en renonçant à l'instauration des "open space", le DG du JRC a donc décidé de faire simple et de lancer un exercice pilote à son étage, à savoir le sixième étage du CDMA. Nous imaginons qu'il va commencer par aménager son propre bureau en "open space".

Un exercice pilote mémorable!

S'agissant donc de se consulter lui-même, de recueillir l'avis de ses collaborateurs directs, de ses Directrices générales adjointes et de leurs équipes, il a ainsi mis en place une stratégie très efficace pour ne pas devoir se lancer dans la consultation du personnel du JRC et éviter ainsi le moindre risque d'échec de l'exercice pilote...tout en clarifiant d'ores et déjà dans son message

de lancement de cette saga qu'il est profondément convaincu de tous les bénéfices de l'open space...à bon entendeur...

Et c'est donc avec un certain degré d'assurance – ou, mieux, avec un degré d'assurance certain – qu'il a annoncé que si jamais l'exercice pilote devait donner des résultats satisfaisants, la mise en place des "open space" serait alors généralisée et imposée à tout le reste du personnel du JRC... à savoir, aux collègues qui n'auront pas été consultés et concernés par le mémorable exercice pi-lote.

Pour la mise en œuvre de ces démarches et plus généralement pour la gestion des services qui sont confiés à sa responsabilité, le DG du JRC donne l'impression de vouloir transmettre une interprétation toute personnelle ...de l'enseignement de Galilée : ***"l'autorité d'un seul homme compétent, qui donne de bonnes raisons et des preuves certaines, vaut mieux que le consentement unanime de ceux qui n'y comprennent rien"***.

Néanmoins, il ne relève pas de l'approche rationnelle et scientifiquement rigoureuse que nous serions en droit de prétendre du JRC de lancer un exercice pilote pour soi-même et ses propres collaborateurs, d'être en charge de sa propre évaluation en faisant d'ores et déjà l'apothéose de tous les bienfaits des "open space".

Quoi qu'il en soit, dans une approche ... zéro émission...d'avis critiques... le DG du JRC a décidé de demander au désormais légendaire département "ventes open space" de l'OIB de faire une présentation permettant de bien saisir toutes les merveilles de sa marchandise. Sans doute en attirant toute son attention sur la nécessité d'éviter un nouvel échec comme lors de la brocante organisée à l'intention du personnel du PMO.

De l'hôtel 6 étoiles au CSM2 destiné au personnel du PMO ...

En effet, par [notre tract du 21 avril 2016](#) concernant la mise en place des "open space" au PMO, nous avons déjà fait état du show mémorable organisé par ce collègue plein d'enthousiasme. A cette occasion, il avait plus ou moins expliqué au personnel du PMO que le CSM2 situé dans un quartier chic, verdoyant, desservi à merveille par les transports en commun, avec une petite panoplie de commerces avoisinants offrant des prix défiants toute concurrence, allait subir une rénovation en profondeur en respectant les standards imposés aux hôtels pour leur octroyer les 6 étoiles. A la suite de cette parodie de consultation du personnel du PMO et de cette présentation caricaturale, **R&D** avait organisé un sondage en bonne et due forme dont les résultats démontrent que l'OIB devrait faire encore des efforts dans la mesure où aucun collègue n'a été convaincu par cette maladroite présentation ([enquête "open space" PMO – les résultats et analyse](#)).

Au sixième étage du CDMA... à savoir le paradis sur terre !

C'est ainsi que, pour le sixième étage du CDMA, à la différence du CSM2, il ne s'agit plus d'implanter un hôtel 6 étoiles mais tout simplement de garantir le paradis sur terre.

La présentation a été tellement enthousiasmante qu'il semblerait que le JRC envisage de recruter ce collègue pour répéter l'essai dans ses laboratoires en charge de la gestion et de la synthèse des ressources humaines.

Néanmoins, lors de la présentation, les collègues n'ayant pas exprimé tout l'enthousiasme espéré, nous apprenons de sources sûres qu'afin de dissiper tout doute résiduel, l'OIB finalise actuellement la maquette de l'aménagement envisagé au sixième étage du CDMA. **R&D** est entré en possession d'un premier essai :



Il est à préciser qu'il manque encore les jacuzzis individuels et les tables de massage qui seront mis à la disposition de chaque collègue!

R&D lance une consultation à... l'intention du DG du JRC...

Pour R&D, le respect des procédures étant essentiel et chaque membre du personnel mérite d'être représenté et défendu quel que soit son rôle et son grade, aussi contre

les initiatives mala-droites qu'il aurait pu entamer de son propre gré, eu égard aux procédures en vigueur, nous lançons donc un sondage à l'intention du DG du JRC :

« Cher collègue,

Avant de vous livrer à la mise en place de cet exercice pilote, avez-vous bien reçu toute la documentation nécessaire y inclus les études scientifiques concernant les conséquences négatives des OPEN SPACE? A la lecture de votre message nous imaginons que tel n'a pas été le cas et nous vous invitons à la consulter sur notre site ([dossier OPEN SPACE](#)) .

Avez-vous été bien conseillé sur les règles en vigueur du Manuel des conditions d'hébergement-Partie 2, notamment l'art. 3.3.1 qui stipule qu'une étude obligatoire préalable des besoins fonctionnels, par la DG demanderesse doit être effectuée et que le personnel concerné doit être associé à celle-ci?

Notre équipe d'experts et de chercheurs dans ce domaine est disposée à vous seconder et vous apporter toute l'assistance nécessaire pendant ces mois pour la réussite de ce nouvel épisode de la SAGA OPEN SPACE.

Vous pouvez envoyer vos réponses à notre boîte fonctionnelle osp-rd@ec.europa.eu

Cristiano Sebastiani »

Trêve de plaisanterie

R&D demande de stopper cette parodie d'exercice pilote et de respecter les procédures en vigueur. Si le DG du JRC est tellement enthousiaste et veut aménager son bureau en "open space", il est libre de le faire. S'il veut renforcer "l'empathie visuelle" avec son encadrement supérieur, il peut demander aux services de l'OIB de remplacer les cloisons ...par de précieuses parois en cristal.

Néanmoins, ce sont certainement pas les résultats de "l'exercice pilote" organisé par le DG pour son propre compte et à son étage en annonçant, d'ores et déjà, tous les bienfaits de l'open space, qui peuvent être utilisés pour imposer par la

suite le passage progressif en "open space" à TOUT le personnel du JRC déjà an-noncé si jamais le DG devait apprécier que son propre « exercice pilote » aura été « satisfaisant » et aura confirmé tout le bien qu'il pense de l'aménagement en open space.

**Note à l'attention de Mme Veronica Gaffey, Directrice du PMO:
«Open Space» au sein de vos services**

R&D vous félicite pour votre nomination en tant que Directrice du PMO. Nous espérons pouvoir à l'avenir engager une coopération constructive afin d'assurer la continuité d'un service de qualité rendu à tout le personnel de l'institution.

Cependant, vu l'importance des services délivrés au quotidien par votre personnel à plus de 40.000 collègues ainsi que la charge de travail qui en découle, il est de première nécessité de lui garantir les meilleures conditions de travail et de Bien-être.

... aucune étude préalable, ni consultation sérieuse des personnes concernées...

De ce fait, nous attirons votre attention sur l'instauration des "Open Space" au sein de vos services sans qu'aucune étude préalable, ni consultation des personnes concernées n'ait été réalisée sérieusement tel que le stipule le [Manuel des conditions d'hébergement des services de la Commission –partie 2](#) .

R&D a dénoncé tout projet de ces nouveaux aménagements de bureaux mettant en péril le Bien-être du personnel et ce, depuis octobre 2010 ([« Open space »: des collègues entassés dans les bureaux](#)).

Certes, si certaines fonctions dans certains services sont plus propices à être réalisées dans des espaces partagés, d'autres en revanche, de par leurs spécificités et spécialités, nécessitent d'être effectuées dans un bureau individuel.

Le Bien-être du personnel... Une priorité de la Commission....

Les 3 Vice-Présidents en charge des affaires du Personnel, S. Kallas, M. Sefçovic et K. Georgieva, ont reconnu que sans pour autant déroger aux contraintes budgétaires, l'environnement de travail et le bien-être du personnel doivent être et doivent rester une priorité de la Commission.

Contrairement à l'approche irréfléchie et erratique de l'OIB, la rationalisation de l'espace doit être posée et réfléchi en analysant les situations au cas par cas et en apportant les solutions optimales pour chaque service concerné.

De plus, les nouvelles formules d'aménagement du temps de travail (télétravail, horaire flexible et temps partiel) ne peuvent être un alibi pour réduire automatiquement et à tout jamais les conditions de travail et les espaces de bureau des collègues qui en bénéficient.

Malgré les études scientifiques démontrant les méfaits des « Open space » et « Hot desk » sur la santé et l'efficacité des services et du personnel, l'OIB continue à imposer de manière irréflectée cette politique immobilière aux différentes DG et Offices.

Le manuel des conditions d'hébergement exige de recueillir l'avis des collègues concernés avant de mettre en place tout « Open space ». Or, les services se sont livrés à des consultations bâclées en prétendant, par la suite, disposer de l'avis favorable des collègues.

Tel a été le cas en ce qui concerne le PMO avec une présentation tellement caricaturale qu'elle restera dans les annales ([Déménagement du PMO vers CSM2. Tous en Open Space!](#)) même si elle vient d'être dépassée par un nouvel exploit concernant la mise en place des open space au JRC à Bruxelles.

R&D toujours à l'écoute des collègues s'adresse au personnel du PMO Bruxelles...

C'est pourquoi, fidèle à son engagement d'être toujours à l'écoute des collègues, R&D a décidé de s'adresser directement au personnel du PMO Bruxelles en lançant une enquête, en bonne et due forme, garantissant l'anonymat des réponses et la fiabilité des résultats afin de pouvoir défendre ce dossier avec les arguments et commentaires des propres intéressés.

285 collègues ont répondu à cette enquête, soit un taux de participation de 67% du personnel du PMO Bruxelles, c'est dire si cette politique n'influe pas sur le moral de ce Personnel à notre service et en majorité Agent contractuel.

...Les résultats...

Nous avons procédé à une [analyse détaillée des résultats](#) en nous basant sur les textes de référence de la Commission et en nous appuyant sur des études scientifiques propres à ce domaine.

Ainsi, à l'occasion de votre prise de fonctions, nous vous invitons à lire ce rapport et à prendre les dispositions nécessaires pour revoir en profondeur les mesures envisagées pour que votre Personnel puisse travailler dans les conditions les plus adaptées aux exigences des différents métiers et qu'un climat de Bien-être puisse être instauré dans les services concernés.

Cela constituerait le meilleur départ de votre Direction et votre personnel ne manquerait pas de vous en être profondément reconnaissant. Comme il a été le cas pour l'ap-proche retenue par le nouveau Directeur général de la DG TAXUD.

Nous restons bien évidemment à votre disposition pour vous apporter toute l'aide souhaitée.

Cristiano SEBASTIANI

Président

Annexe: [Enquête OPEN SPACE PMO—Les Résultats et Analyses](#)

Enquête OPEN SPACE PMO: les résultats et analyse



Renouveau & Démocratie
Syndicat du personnel de la fonction publique européenne RUE DE LA LOI, 200 B-1000 BRUXELLES Tél: (+32) 02 29 55676
DSP-RD@ec.europa.eu | <http://www.renouveau-democratie.eu>



Enquête
OPEN SPACE
PMO
Les Résultats et Analyse

Publication Juillet 2016



SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
METHODOLOGIE	5
LES RESULTATS	6
Concernant la consultation du personnel	6
1. Considérez-vous que vous avez été suffisamment informé concernant l'implantation de « bureaux paysagers » comme le stipule l'art.3.5 du Manuel d'hébergement n°2 « tout projet d'implantation de bureaux paysagers doit faire l'objet d'une étude préalable interne à la DG demanderesse en association avec le personnel concerné notamment pour vérifier la compatibilité des tâches avec un environnement de travail paysagé » ?	6
2. Dans le cadre de ce nouvel aménagement de travail, votre avis a-t-il été demandé ?	7
Concernant les exigences des métiers	7
3. Pensez-vous que votre travail pourrait se pratiquer en « Open space » selon les règles qui sont propres à votre métier?	7
3.1. Si non, pourquoi?	8
Concernant l'impact	9
4. Pensez-vous que ce nouvel aménagement de votre espace de travail aura un impact (négatif) sur...	9
Votre Bien-être?	9
Votre efficacité?	9
Votre motivation?	10
Concernant les outils de travail	10
5. Les applications informatiques que vous utilisez au quotidien pour exercer vos tâches (et en fonction des règles de gestion, d'archivage, de confidentialité...) sont-elles adaptées pour travailler en « Open-space » ?	10
5.1. Si non, pourquoi?	11
Concernant le respect des délais	12
6. Pensez-vous pouvoir respecter les délais avec ce nouvel aménagement de l'espace de travail?	12
6.1. Si non, pourquoi?	12
Concernant la confidentialité	13
7. Pensez-vous que vous saurez recevoir les collègues en toute confidentialité?	13
7.1. Si non, pourquoi?	13
8. Commentaire général	13
ANALYSE DES RESULTATS	14
Vision globale	14
Concernant la consultation du personnel et l'impact sur son travail	15
Concernant les exigences des métiers tels que le respect des règles de confidentialité ainsi que le niveau de concentration élevée	16
Ce que disent les études scientifiques	16
CONCLUSION	18
PROPOSITIONS DE R&D	19



INTRODUCTION

Une politique immobilière au détriment de la Qualité de Vie au travail du Personnel et en totale contradiction avec le programme fit@work

Dès octobre 2010¹, R&D a épinglé l'OIB concernant sa politique irresponsable de mise en place des « Open space » à tout va...

Déjà, à cette époque, R&D avait dénoncé la dérive d'une telle politique adoptée par ce service malgré les engagements pris en 2007 par M. Chêne, Directeur général de la DG HR et par M. Kallas, Vice-Président, concernant le Manuel de l'immeuble type (MIT)².

Un seul but poursuivi: faire des économies budgétaires greffées sur le dos du personnel sans se soucier de son Bien-être ou de ses conditions de travail!

Nous pensions que cette intention avait été laissée de côté mais elle est apparue de façon même empirée avec la prévision de « hot desk » en 2014³.

Commence alors la profusion des « Open space »; certains directeurs généraux sauront dire « NON » et stopper cette impulsion alors que d'autres se laisseront faire.

R&D, toujours présent, a dénoncé tout projet de ces nouveaux aménagements de bureaux mettant en péril le Bien-être du personnel et ne respectant nullement le Manuel des conditions d'hébergement des services de la Commission —partie 2⁴.

Certes, si certaines fonctions dans certains services sont plus propices à être réalisées en « Open space », d'autres en revanche, de par leurs spécificités et spécialités, nécessitent d'être effectuées dans un bureau individuel.

Les 3 Vice-Présidents en charge des affaires du Personnel, S. Kallas, M. Sefçovic et K. Georgieva, ont reconnu que sans pour autant déroger aux contraintes budgétaires, l'environnement de travail et le bien-être du personnel doit être et doit rester une priorité de la Commission.

Nous sommes conscients que vu le projet de budget 2015, il est prévu une réduction de l'espace immobilier de 79.000 m² d'ici 2024 (de 822.000 m² à 743.000m²) et ceci, dû en particulier à la baisse de l'effectif de 5%, au transfert des ressources vers les agences exécutives, au non renouvellement de certains baux immobiliers, aux rénovations nécessaires des bâtiment appartenant à l'institution...

Cependant, cette rationalisation de l'espace doit être posée et réfléchi en analysant les situations au cas par cas et en apportant les solutions optimales pour chaque service concerné.

De plus, les nouvelles formules d'aménagement du temps de travail (télétravail, horaire flexible et temps partiel) ne peuvent être un alibi pour réduire automatiquement et à tout jamais les conditions de travail et les espaces de bureau des collègues qui en bénéficient.

1 - [Tract R&D 08 octobre 2010— Open space : des collègues entassés dans les bureaux](#)

2 - [Manuel des normes applicables à l'immeuble type](#)

3 - [Tract R&D du 03 décembre 2014 - Projet de la Commission : tout le monde en « hot desk »](#)

4 - [Manuel des conditions d'hébergement des services de la Commission—Partie 2](#)



Malgré les études scientifiques démontrant les méfaits des « Open space » et « Hot desk » sur la santé et l'efficacité des services et du personnel, l'OIB persiste et signe.

Le manuel des conditions d'hébergement impose de recueillir l'avis des collègues concernés avant de mettre en place tout « Open space ». Or, les services se sont livrés à des consultations bâclées en prétendant, par la suite, disposer de l'avis favorable des collègues.

Tel a été le cas en ce qui concerne le PMO avec une présentation tellement caricaturale qu'elle restera dans les annales! ¹

C'est pourquoi, fidèle à son engagement d'être toujours à l'écoute des collègues, R&D a décidé de s'adresser directement au personnel du PMO Bruxelles en lançant une enquête, en bonne et due forme, garantissant l'anonymat des réponses et la fiabilité des résultats afin de pouvoir défendre ce dossier avec les arguments et commentaires des propres intéressés.

285 collègues ont répondu à cette enquête, soit un taux de participation de 67% du personnel du PMO Bruxelles, c'est dire si cette politique n'influe pas sur le moral de ce Personnel à notre service et en majorité Agent contractuel.

Nous avons procédé à une analyse détaillée des résultats en nous basant sur les textes de référence de la Commission et les résultats seront transmis sans délais.

Nous tenons à remercier particulièrement tous les collègues du PMO qui ont participé à cette enquête et nous annonçons, d'ores et déjà, que nous renouvelerons cet exercice autant de fois que nécessaire auprès des autres services qui seront dans le même cas.

Cristiano Sebastiani,
Président

1 - [Tract R&D 21 avril 2016 : Déménagement du PMO vers CSM2. Tous en Open space!](#)

Autres communications R&D :

- [Black Pearl 1: Dégradation des conditions de travail en vue dans le nouveau bâtiment Black Pearl](#)
- [Black Pearl 2: Réel danger pour les passagers du Black Pearl](#)
- [21 janvier 2016 : Savez-vous que la Commission a l'ambition de faire d'un ancien bâtiment une nouvelle vitrine de l'institution?](#)
- [27 janvier 2016: La Commission toujours avec un TGV de retard sur la réalité: « The Economist » confirme la position de R&D sur les conséquences néfastes des « Open space »...](#)
- [15 février 2016: Saga « Open space » - Acte II Scène III: la DG DIGIT entre en scène sans consulter son Personnel!](#)
- [19 février 2016 : La Grande « Nomade » - La Commission adopte une nouvelle Politique Immobilière!](#)
- [03 mars 2016: Black Pearl - Enfin la DIGIT ouvre le dialogue](#)
- [04 mai 2016 : Enquête—Open Space—PMO](#)



METHODOLOGIE

Personnel concerné

Cette enquête a été envoyée à tous les collègues du PMO Bruxelles, soit 424 personnes.
285 collègues y ont participé, soit un taux de participation de **67%**.

Mode de recueil

EU Survey

Durée

Du 02 au 25 mai 2016

Méthode utilisée

La méthode utilisée a été basée uniquement sur la consultation du personnel concernant la mise en place d'Open space et en rapport direct avec les métiers et tâches exécutées.

Nous n'avons pas souhaité segmenter les réponses par catégorie de personnel.

Nous avons utilisé 8 questions fermées correspondant aux spécificités des métiers et 5 questions ouvertes afin de permettre aux collègues d'apporter des compléments à certaines questions fermées.

Protection des données à caractère personnel

Les réponses à cette enquête ont été volontaires et collectées de manière anonyme. Aucun lien n'a été établi entre les réponses et une quelconque information qui pourrait éventuellement permettre l'identification de leur origine.





LES RÉSULTATS

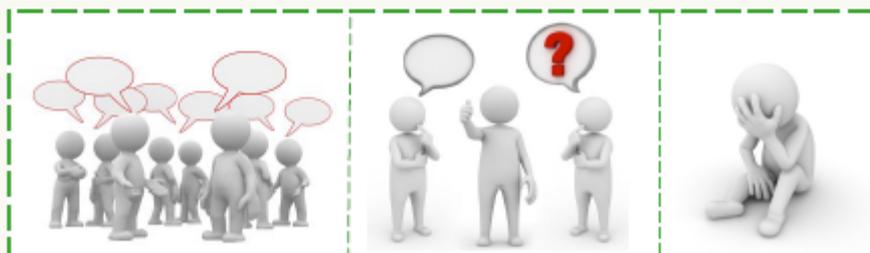
CONCERNANT LA CONSULTATION DU PERSONNEL

- 1) *Considérez-vous que vous avez été suffisamment informé concernant l'implantation de « bureaux paysagers » comme le stipule l'art.3.5 du Manuel d'hébergement n°2 « tout projet d'implantation de bureaux paysagers doit faire l'objet d'une étude préalable interne à la DG demanderesse en association avec le personnel concerné notamment pour vérifier la compatibilité des tâches avec un environnement de travail paysagé » ?*



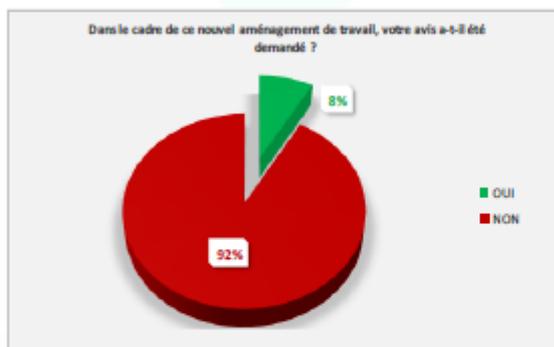
91% des collègues considèrent qu'ils n'ont pas été suffisamment informés concernant l'implantation de « bureaux paysagers ».

Selon les experts, le manque de consultation du Personnel en rapport avec les décisions qui le concernent est facteur de risque psychosocial (cf. [Le Renard Déchaîné spécial Harcèlement et autres risques psychosociaux p43](#)).





2) Dans le cadre de ce nouvel aménagement de travail, votre avis a-t-il été demandé ?



92% des collègues considèrent que leur avis n'a pas été demandé.

Par contre, pour les 8% des collègues qui estiment que leur avis a été demandé; 5% d'entre eux pensent que leur avis a été pris en compte, pour 2% partiellement et 1% pas du tout.

Le manuel des conditions d'hébergement des services de la Commission, partie 2 stipule qu' « avant toute demande d'aménagement d'espace, la DG demanderesse doit effectuer

une étude préliminaire des besoins fonctionnels liés directement et indirectement à l'entité à implanter.... Dès l'étude préalable, les services demandeurs doivent associer le personnel concerné à la définition du projet (aménagement des locaux et des postes de travail) en consultation avec l'office du lieu d'affectation. Ceci s'inscrit dans le double objectif de favoriser l'appropriation et la personnalisation de l'espace.

CONCERNANT LES EXIGENCES DES METIERS

3) Pensez-vous que votre travail pourrait se pratiquer en « Open space » selon les règles qui sont propres à votre métier?

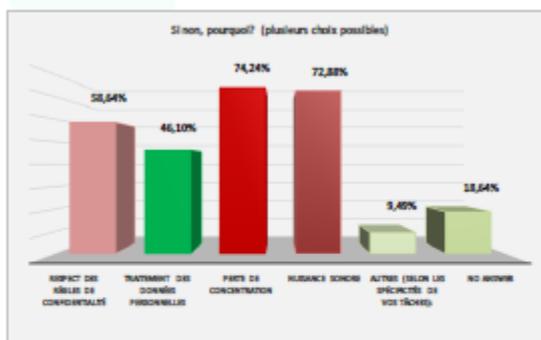


81% des collègues considèrent que leur travail ne peut se pratiquer en Open-space. Le personnel travaillant au PMO est affecté en

général sur des tâches qui nécessitent un fort degré de confidentialité.



3.1) Si non, pourquoi?



Il est difficile de toujours partager l'espace avec les gestionnaires: accueil des visiteurs, appels téléphoniques constants, dérangement constant des collègues voisins alors qu'il nous faut nous concentrer pour faire des calculs (base de notre travail au quotidien).

Ce ne sont pas les espaces ouverts qui favorisent le travail d'équipe mais bien l'esprit d'équipe qui se construit en collaborant et en communiquant avec ses collègues et sa hiérarchie.

Spécificités de traitement de différents types de dossiers personnels et autres tâches minutieuses qui exigent constamment de la concentration et de l'attention pour les détails.

La **perte de concentration** est la première crainte qui a été soulevée par 74.24% des collègues. Ceci peut se comprendre puisque les tâches octroyées nécessitent une attention particulière d'un niveau élevé surtout pour les dossiers relevant du domaine médical, du traitement des dettes, du traitement des salaires...

La **nuisance sonore** est également citée pour 72.88% des collègues, ce qui vient compléter la crainte de perdre sa concentration.

Le **respect des règles de confidentialité** est également un souci majeur pour 58.64% des collègues.

Vient ensuite le **traitement des données personnelles** pour 46.10% d'entre eux.

Selon les spécificités des tâches accomplies, les collègues ont apporté des précisions complémentaires.

Ainsi, d'autres raisons nuisibles au travail en « Open space » sont mises en avant tels que:

- ⇒ l'absence d'imprimante personnelle pour le travail requérant, à 99%, une gestion des dossiers papiers,
- ⇒ l'accueil des visiteurs en toute confidentialité,
- ⇒ le traitement des dossiers par téléphone,
- ⇒ l'espace de travail limité par rapport aux besoins des tâches accomplies,
- ⇒ la gestion de dossiers spéciaux incluant des tâches spécifiques nécessitant une concentration et une attention particulières pour la gestion des détails,
- ⇒ les problèmes de santé,
- ⇒ l'handicap physique,
- ⇒ l'environnement de travail: climatisation, odeurs...

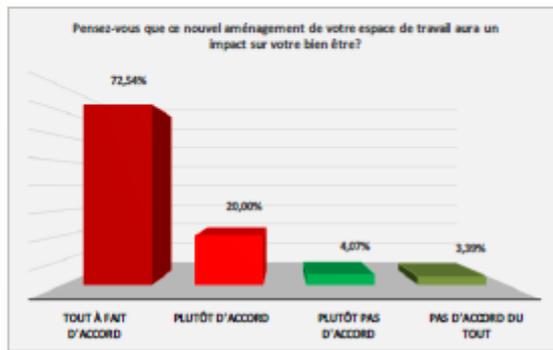


CONCERNANT L'IMPACT

4) Pensez-vous que ce nouvel aménagement de votre espace de travail aura un impact (négatif) sur...



Votre Bien-être ?

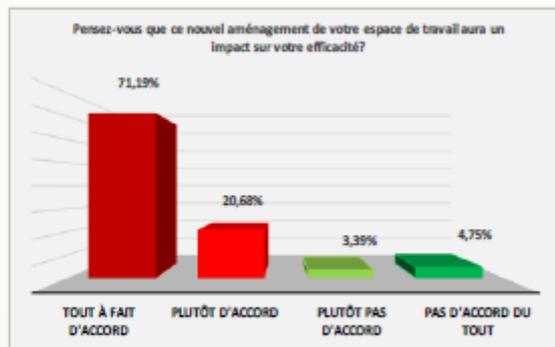


92.54% des collègues, dont 72.54% « tout à fait d'accord », pensent que ce nouvel aménagement de travail aura un impact sur leur bien-être.

Pour se concentrer dans le « Quiet Room », il nous faut une application qui devrait être installée dans ces bureaux, or cette application est liée à une licence externe et difficile à installer vu que chaque licence est liée à un poste de travail.



Votre Efficacité ?



91.87% des collègues, dont 71.19% tout à fait d'accord, pensent que ce nouvel aménagement de travail aura un impact sur son efficacité.

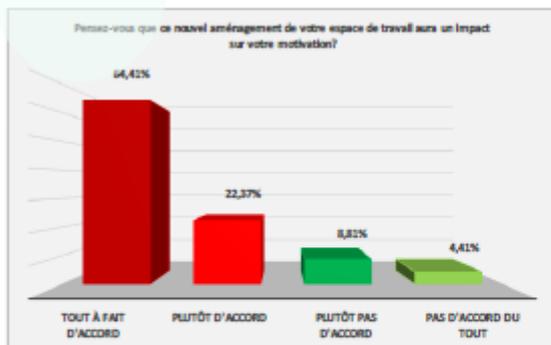
Nous avons besoin de support papier pour vérifier les salaires correctement. Or, avec une imprimante par étage, cela ne va pas faciliter la tâche.



Amis, pensionnés, cliniques... Tout le monde sera mis à la même sauce. Plus aucune confidentialité au niveau papier, ni au niveau téléphonique. Car oui, nous traitons avec des avocats, notaires, ayant droits (héritiers) et cliniques...



Votre Motivation ?



86.78% des collègues, dont 84.41% « tout à fait d'accord », pensent que ce nouvel aménagement de l'espace de travail aura un impact sur sa motivation.

L'Open space impose le « paper less », notre appli n'est pas disponible pour ça.

... et donc les dossiers à porter de main sont essentiels.

Un dossier de dette se compose d'abord d'un email et/ou d'un document ARES pour justifier le montant à prélever. Nous n'avons donc pas d'application pour attacher ce dossier à la lettre de dette. Nous devons donc imprimer et archiver physiquement le tout.

Lorsque nous traitons des dossiers à l'écran, des données relevant de la situation personnelle et financière des clients sont exposées. Il n'y aura plus de photocopieuse personnelle à disposition, n'importe qui aura accès à des informations qui ne le concernent pas.



CONCERNANT LES OUTILS DE TRAVAIL

5) Les applications informatiques que vous utilisez au quotidien pour exercer vos tâches (et en fonction des règles de gestion, d'archivage, de confidentialité...) sont-elles adaptées pour travailler en « Open space »?



Pour 64% des collègues, les applications informatiques utilisées au quotidien sont adaptées pour travailler en « Open space ».

5.1) Si non, pourquoi?

Par contre, les collègues (36%) ayant répondu que les applications informatiques n'étaient pas adaptées à l'Open Space, avancent les raisons suivantes:

- ⇒ Non respect de la confidentialité des dossiers traités: secret médical, fiches de salaire...
 - ⇒ Consultation permanente d'informations à caractère personnel
 - ⇒ Visibilité des données personnelles sur écran à portée de tous ceux qui partagent l'open space y compris les personnes n'étant pas affectées dans la même unité ainsi que les visiteurs
 - ⇒ Nécessité d'une imprimante individuelle
 - ⇒ Nécessité de deux écrans pour effectuer le travail
 - ⇒ Espace de travail réduit
- ⇒ « Paper less »:
 - ✦ applications informatiques non conçues pour travailler en « paper less » et donc, nécessité d'avoir les dossiers papiers à portée de main,
 - ✦ phases test non concluantes
 - ⇒ Perte de temps due au scanning et photocopies de documents
 - ⇒ Difficulté de contrôler certains dossiers sur écran
 - ⇒ Licences externes, pour certaines applications, disponibles sur un seul poste de travail
 - ⇒ Nécessité d'écouter des documents sonores au quotidien
 - ⇒ Besoin d'espaces de rangement à proximité immédiate
 - ⇒ Nuisance sonore des imprimantes
 - ⇒ Utilisation en continu de Sysper



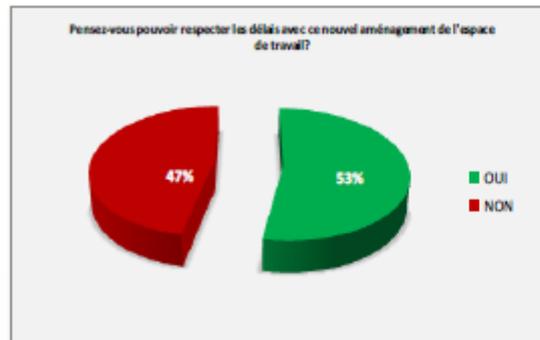
Nous sommes déjà sous pression de notre hiérarchie qui ne vise que les résultats et non les moyens les plus adaptés pour parvenir aux objectifs et ce, à bureau fermé.

Dans une fonction qui demande constamment de la concentration, du silence et de l'isolement (porte de bureau fermée=output multiplié par 2), ma productivité et la qualité de mon travail seront sans aucun doute affectés profondément.

Les distractions et nuisances sonores empêcheront un travail consciencieux et demander plus de temps pour effectuer les analyses et gestion des comptes nécessaires en plus d'un risque d'erreurs plus prononcé...

CONCERNANT LE RESPECT DES DELAIS

6) Pensez-vous pouvoir respecter les délais avec ce nouvel aménagement de l'espace de travail?



53 % des collègues pensent pouvoir respecter les délais, malgré tous les désagréments qu'ils appréhendent de subir.

6.1) Si non, pourquoi?

47% des collègues ayant répondu qu'ils pensaient ne pas respecter les délais, évoquent les raisons suivantes :

- ⇒ Perte de concentration
- ⇒ Nuisances sonores
- ⇒ Perte de temps pendant les allées et venues de l'« Open space » à la « Quiet room »
- ⇒ Changement des habitudes
- ⇒ Stress
- ⇒ Baisse d'efficacité
- ⇒ Fatigue
- ⇒ Nécessité de travailler sur écran pour le traitement de listing (auparavant sur papier), ce qui va entraîner lenteur et fatigue des yeux
- ⇒ Charge de travail en hausse avec moins d'effectif
- ⇒ Retard dans la gestion de certains dossiers confidentiels devant être traités en « Quiet room », ce qui entraîne une frustration du gestionnaire



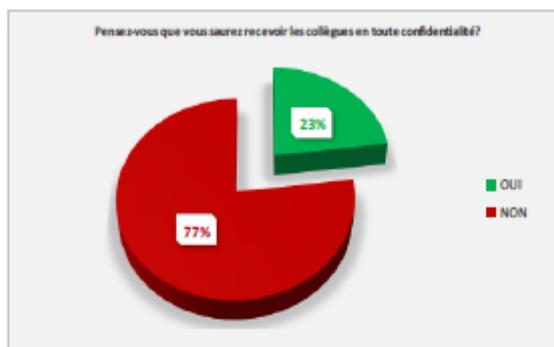
Nous traitons des dossiers urgents. Un simple déménagement entraîne un retard puisque la masse de personnel au PMO diminue également

Nous ne les respectons déjà pas maintenant alors que nous ne sommes que 2 par bureau. Si on rajoute tous les aspects négatifs de l'open space, c'est impossible. Par ex.: nous sommes 8 à avoir besoin de la « Quiet room » car notre interlocuteur veut de la confidentialité: combien de temps d'attente?

Des retards ont été envisagés même par la Direction qui a décidé de reporter certains projets à 6 mois après le déménagement.

CONCERNANT LA CONFIDENTIALITE

7) Pensez-vous que vous saurez recevoir les collègues en toute confidentialité?



Seulement 23% des collègues considèrent qu'ils sauront recevoir en toute confidentialité. La confidentialité est un point assez sensible pour les collègues travaillant au PMO.

C'est l'une des craintes -avec la perte de concentration- la plus invoquée par les collègues.

7.1) Si non, pourquoi?

Par contre, 77% des collègues pensent qu'ils ne pourront pas recevoir en toute confidentialité pour les raisons suivantes:

- ⇒ Non-respect des règles de confidentialité
- ⇒ L'agencement des bureaux ne permet pas la confidentialité et la discrétion
- ⇒ Pas de chaises prévues pour les visiteurs
- ⇒ Besoin constant de recevoir des collègues en toute confidentialité durant la journée

- ⇒ « Quiet room »
 - * Manque de flexibilité pour recevoir les clients dû à la réservation au préalable de la « Quiet room »
 - * Mauvaise insonorisation
 - * Création de tensions entre les collègues pour utiliser la « Quiet room »
 - * Nombre insuffisant de salles
- ⇒ Perte de discrétion lors des conversations téléphoniques
- ⇒ Nature des données

8) Commentaire général

Les collègues ont également eu le choix de nous faire part de remarques complémentaires. Nous avons répertorié celles qui n'avaient pas encore été mentionnées dans les réponses aux différentes questions, tels que:

- ⇒ Non respect du personnel par le management
- ⇒ Baisse de productivité
- ⇒ Non disponibilité du budget adéquat afin

de favoriser le télétravail proposé en contrepartie

- ⇒ Nécessité d'armoires individuelles pour le classement
- ⇒ Disponibilité de places de parking pour toutes les personnes le souhaitant
- ⇒ Disponibilité d'une cantine
- ⇒ Espace de cuisine ouvert d'où émanation d'odeurs de nourriture



Des « Quiet room » seront installées au RDC pour recevoir les agents. Si elles sont de même qualité qu'au CSM1, nous pourrions entendre tout ce qui est dit à l'intérieur et la confidentialité des discussions relatives à des questions privées ne sera pas assurée.



Certains chômeurs sont dans de grandes difficultés financières et seraient gênés de parler devant d'autres personnes. Il y a une vraie détresse parmi les chômeurs et il arrive parfois que des gens pleurent dans mon bureau.



... Je dois continuellement ajuster les relations entre collègues, et cela se fait spontanément sans « prise de rendez-vous ». Les collègues se déchargent de façon confidentielle et spontanée de tel ou tel souci, ce qui sera délicat voire impossible en open space. Vous avez déjà vu de la psychologie de groupe, vous?



Pour l'accueil des clients, il faudra aller chercher le dossier aux archives (sous-sol), ensuite se rendre au RDC pour vérifier la disponibilité des salles d'accueil et se logger sur le PC.





ANALYSE DES RESULTATS

Vision globale

Consultation du personnel

Les résultats de cette enquête démontrent clairement que le personnel n'a été ni informé (91%), ni consulté concernant son avis (92%) sur le déménagement vers un espace de travail « Open space ».

Exigences des métiers

De plus, les collègues considèrent que leur travail ne peut se pratiquer en « Open space » pour les raisons suivantes:

- ⇒ Perte de concentration (74.24%)
- ⇒ Nuisance sonore (72.88%)
- ⇒ Respect des règles de confidentialité (58.64%)
- ⇒ Traitement des données personnelles (46.10%)

D'autres raisons sont invoquées (voir point 3.1)

Impact

Ce nouvel aménagement de l'espace de travail aura également un impact négatif sur le bien-être (92.54%), l'efficacité (91.87%) ainsi que la motivation (86.78%) du personnel.

Outils de travail

Quant aux applications informatiques, pour la majorité des collègues (64%), elles sont

adaptées pour travailler en « open space », cependant, les personnes occupant des postes assez spécifiques invoquent des raisons particulières (voir point 5.1).

Respect des délais

Malgré les inconvénients retenus par les collègues, ils pensent tout de même pouvoir respecter les délais (53%). Pour les autres, la perte de concentration est un point assez crucial pour pouvoir mener à bien leurs tâches quotidiennes. D'autres désavantages sont également invoqués par les collègues (voir point 6.1).

Confidentialité

La confidentialité, point essentiel au traitement des dossiers, ne pourra pas être respectée par les collègues (77%) tant au niveau de l'analyse des dossiers qu'au niveau de l'accueil des personnes concernées. Il est envisagé l'établissement de « Quiet room » mais cependant plusieurs aspects négatifs ressortent des commentaires des collègues tels que:

- ⇒ Nombre restreint
- ⇒ Mauvaise insonorisation
- ⇒ Manque de flexibilité
- ⇒ Création de tensions entre collègues



Concernant la consultation du personnel et l'impact sur son travail

Le manuel des conditions d'hébergement des services de la Commission - Partie 2 art. 3.3.1 stipule qu' « en préalable à toute demande d'aménagement d'espace, la DG demanderesse doit effectuer une étude préliminaire des besoins fonctionnels liés directement et indirectement à l'entité à implanter....

Dès l'étude préalable, les services demandeurs doivent associer le personnel concerné à la définition du projet (aménagement des locaux et des postes de travail) en consultation avec l'Office du lieu d'affectation... En prenant compte ces éléments et les recommandations du MIT, l'Office fera une étude détaillée d'implantation (« space planning ») et vérifiera si les conditions de créations d'un espace paysagé sont réunis, notamment en matière de Sécurité, Santé et Bien-être au travail et si elles sont réalisables par des aménagements techniques. »

Or, nous pouvons constater, d'après les réponses aux questions 1 (information sur l'implantation des « bureaux paysagers) et 2 (avis demandé) de l'enquête lancée par R&D, que l'obligation d'établir une étude préliminaire des besoins fonctionnels en associant le personnel concerné à la définition du projet n'a pas été respectée.

De plus, les résultats du « Staff survey » 2014 sont assez inquiétants. En effet, il est démontré que seulement 42% du personnel du PMO se sent respecté, 44% pense qu'il est traité de façon équitable et seulement 18% a le sentiment de travailler dans une atmosphère de bien-être.

Suite à ces résultats, la direction du PMO avait organisé un « Away day » basé sur trois thèmes dont « Comment imagineriez-vous pouvoir améliorer votre environnement de travail au quotidien? ».

Les collègues se sont exprimés en toute sincérité sur leur espace de travail repris sur des post-it lors du séminaire. Les principales demandes concernant l'aménagement de leur espace de travail sont les suivantes:

- ⇒ Eviter les « open space »
- ⇒ Moins de bureaux partagés
- ⇒ Recommandation de 3 personnes maximum par bureau
- ⇒ Amélioration des espaces de travail sur tous les sites
- ⇒ Insonorisation des « open space »
- ⇒ Respecter la taille réglementaire des bureaux
- ⇒ Respecter les règles de base de l'environnement de travail (climatisation, matériel, éclairage, ergonomie)



La direction du PMO n'a pas respecté les demandes avancées par son personnel concernant une politique immobilière favorisant les « Open space ».

R&D avait déjà soulevé les mauvaises conditions de travail de nos collègues du PMO dans le [Renard Déchainé spécial RCAM](#) paru en octobre 2015 et émis des recommandations, en particulier pour s'assurer que le personnel dispose d'un environnement de travail adéquat notamment pour les personnes devant travailler sur des dossiers sensibles tels sur les dossiers ultra confidentiel portant sur la maladie.

R&D rappelle également, tel qu'avancé dans le [Renard Déchainé spécial Harcèlement et autres risques psychosociaux](#) que la non consultation du personnel en rapport avec les décisions qui le concernent est un facteur de risque psychosocial.





Concernant les exigences des métiers tels que le respect des règles de confidentialité ainsi que le niveau de concentration élevée

Le personnel du PMO a pour mission de déterminer, calculer et procéder au paiement des droits financiers du personnel de la Commission européenne et de certaines autres institutions et organismes communautaires.

Ces droits financiers ou "droits individuels pécuniaires" sont :

- ⇒ Les rémunérations, allocations et indemnités
- ⇒ Le remboursement des frais d'experts et des frais de missions
- ⇒ La couverture assurance maladie et accidents
- ⇒ Les pensions
- ⇒ Le chômage

Ces métiers demandent une attention très particulière puisqu'ils nécessitent un degré de confidentialité élevé puisque les collègues traitent des données relevant du caractère personnel mais également un besoin de concentration important.

D'après le guide la protection des données de la Commission européenne, « les données à caractère personnel concernant un membre du personnel seront traitées conformément aux principes énoncés dans le règlement (CE) n° 45/2001 et celui-ci devra traiter des données à caractère personnel d'autres personnes selon ces mêmes principes. Il est lié par le règlement et est soumis à son application ».

Les collègues sont dotés d'une conscience professionnelle et attirent l'attention sur le respect des règles de confidentialité en rapport avec le traitement des données à caractère personnelle.

Le travail en « Open space » ne leur permettrait pas de répondre aux exigences de la spécificité de leurs métiers comme ils l'ont invoqué.

De plus, ces espaces de travail ne leur permettraient pas une concentration élevée ainsi qu'un espace sans bruit, tel que l'exigent leurs tâches.

Le manuel des conditions d'hébergement des services de la Commission—Partie 2 art. 3.3.1 stipule que « de manière générale, l'aménagement du poste de travail doit répondre aux besoins fonctionnels du type de travail effectué. **Le bureau paysagé est notamment à proposer aux entités opérationnelles ou administratives pour lesquelles la communication entre les personnes est primordiale, dont les tâches ne sont pas confidentielles ou qui s'occupent de travaux qui ne nécessitent pas de concentration permanente. La configuration des postes de travail doit traduire les différences fonctionnelle et favoriser la bonne exécution des tâches ».**

Or, au vu des exigences des métiers de nos collègues du PMO, force est de constater que l'« Open space » ne peut en aucun cas être une solution envisageable pour qu'ils puissent effectuer leurs tâches en toute tranquillité et en respectant leur Bien-être tel que défendu dans le programme fit@work.

Ce que disent les études scientifiques

L'espace de travail a diminué au fil des années et ceci particulièrement en raison d'économies budgétaires et afin de faciliter la communication et l'interaction entre les collègues et l'efficacité du travail d'équipe.

Cependant, plusieurs études scientifiques se sont penchées sur ce sujet suite à l'effet inverse produit par ces aménagements de travail.

Certes, les entreprises ont certainement effectuées des économies budgétaires de na-

ture immobilière, cependant les recherches scientifiques sont toutes unanimes quant à la perte engendrée par les « Open space » suite aux conséquences produites par :

- ⇒ La baisse de motivation
- ⇒ La baisse de la satisfaction dans le travail
- ⇒ La perception réduite de la vie privée
- ⇒ La hausse du stress
- ⇒ La baisse de productivité

Une fausse économie budgétaire

Selon l'article du «Management issues: Open-place offices are a false economy ¹» basé sur les récentes études scientifiques, les « Open space » ne répondraient pas à une économie budgétaire mais contribueraient à une distraction, à une hausse du stress et seraient très bruyants. Ces conditions ne permettent pas de travailler efficacement « *It wouldn't be too wild an assumption that very few of us enjoy working in an open-plan office. For all the propaganda that they improve communication, boost team spirit and increase efficiency, the fact is that as far as most of their inmates are concerned, open-plan offices are noisy, distracting and stressful—just the wrong sort of environment, in fact, in which to work effectively.* »

De plus, l'étude scientifique « Workplace satisfaction: the privacy communication trade-off in open-plan offices—2013 ² » établie auprès de 40.000 travailleurs américains démontre bien que confiner le personnel dans un plus petit espace de travail est très attractif financièrement mais ceci est une fausse économie puisqu'aucune preuve n'a été trouvée concernant les avantages avancés quant à l'amélioration de l'interaction et de la communication.

Un déclin de la satisfaction et de la performance du personnel

En effet, plusieurs études scientifiques ont bien démontré un déclin significatif de la satisfaction de l'espace de travail (Sundstrom, Herbert & Brown, 1982) avec une augmentation de la distraction et une perte de la perception de l'espace privé (Kaarela-Tuomaala et al., 2009) ainsi qu'une baisse de la performance (Brennan, Chugh & Kline, 2002) après l'installation du personnel d'un bureau individuel ou partagé (2-3) vers un « Open space ».

De plus, la majorité des répondants aux enquêtes ne se s'est pas adaptée ou habituée à ce changement d'environnement de travail. Plusieurs études ont établi le lien entre la baisse de satisfaction de l'environnement de travail et la détérioration de la satisfaction au travail et de la productivité (Sundstrom, Town, Rice, Osborn & Brill, 1994; Veitch, Charles, Farley, & Newsham, 2007).

Un bruit dérangeant

Le journal Noise & Health a publié une étude universitaire « Mental arithmetic and non speech office noise: an exploration of interference by-content 2013 ³ » qui confirme bien que les personnes devant accomplir des tâches relevant de calculs sont moins performantes dans un environnement de travail avec un fond sonore, celui-ci ayant des effets négatifs sur la santé et la performance des collègues.

Un taux d'absence maladie élevé

Selon l'étude « Sickness absence associated with shared an open-plan offices - a national cross sectional questionnaire survey 2011 ⁴ », les personnes travaillant dans un bureau partagé ou en « Open space » se retrouvent deux fois plus en arrêt maladie que les personnes occupant des bureaux individuels.

Un coût élevé des interruptions de travail

D'après l'article « The detrimental Pitfalls of open-plan offices (infographic) ⁵ » de GET-VOIP, une récente étude américaine affirme que les personnes travaillant en « Open space » sont interrompues toutes les 3 minutes, ce qui correspond à une perte annuelle de 588 billions de dollars.



Source Getvoip

Un niveau de concentration qui diffère en fonction des tâches à accomplir

L'étude « Individual difference in employee reactions to open-plan offices—2005 ⁶ » met en avant que les niveaux d'attention diffèrent en fonction des tâches effectuées et ceci nécessite donc différents niveaux de concentration pour les accomplir.

1 - Open-plan offices are a false economy - August 2013 Management Issues

2 - Workspace satisfaction: The privacy-communication trade-off in open-plan offices—December 2013 Journal of Environmental Psychology Elsevier

3 - Mental arithmetic and non-speech office noise: an exploration of Interference-by-content—2013 Noise & Health

4 - Sickness absence associated with shared and open-plan offices— a national cross sectional questionnaire survey by Pejtersen JH, Feveille H, Christensen KB, Burr H 2011

5 - The detrimental Pitfalls of open-plan offices (infographic) - GETVOIP, Mai 2015

6 - Individual differences in employee reactions to open-plan offices—2005 University of New South Wales, Australia



CONCLUSION

R&D ne se contente pas de publier les résultats de l'enquête OPEN SPACE- PMO sans avoir élaboré une analyse approfondie basée sur les réponses des collègues et en fonction des récentes études scientifiques et universitaires se rapportant au sujet.

En effet, toutes nos positions qui relèvent de domaines très spécifiques nécessitant l'avis d'experts seront toujours traitées en fonction des textes et travaux de référence.

Ceci dans le seul but de permettre que la Voix, l'Avis et la Position du Personnel soient renforcés par les travaux des experts du domaine.

Les réponses des collègues et les spécificités des métiers nous ont permis de mettre en avant l'incompatibilité de travailler en Open space pour les collègues du PMO. Ce constat a également été appuyé par les études scientifiques que nous avons citées dans ce rapport.

Nous sommes également conscients qu'au vu du projet de budget 2015, des économies soient nécessaires, mais elles doivent suivre certaines règles en procédant à une analyse de toutes les situations au cas par cas afin de satisfaire tous les acteurs concernés et toujours en conformité avec le manuel des conditions d'hébergement –partie 2.

De plus, comme le stipule une récente étude (cf. [The detrimental Pitfalls of open-plan offices \(Infographic\) - GETVOIP Mai 2015](#)), plusieurs entreprises sont obligées de mettre en place des « Open space » pour des raisons financières et des locaux restreints. Il est donc recommandé d'adopter des mesures adéquates qui satisferont le personnel concerné, en :

- ⇒ favorisant le télétravail
- ⇒ créant un « écosystème » permettant un nombre suffisant et répondant aux besoins de « Quiet rooms » ainsi que d'espaces privés
- ⇒ donnant la possibilité au personnel de choisir la flexibilité de son temps de travail

Nous invitons également toutes les Directions générales, y compris l'OIB, et en particulier le cabinet de Madame Kristalina Georgieva à lire attentivement et avec intérêt les études que nous avons référencées, et au-delà, afin qu'effectivement le personnel puisse travailler selon des conditions optimales et selon les exigences du programme fit@work.



PROPOSITIONS DE R&D

Constatant les résultats négatifs de l'enquête lancée par R&D auprès du personnel du PMO concernant le réaménagement de son espace de travail en « Open space »,

Constatant que la Direction du PMO a simplement invité son personnel à assister à une réunion d'information pour lui présenter son nouvel espace de travail le mettant devant le « fait accompli » alors qu'elle aurait dû procéder à une consultation de son personnel conformément aux art. 3.3.1 et 3.5 du manuel d'hébergement des services de la Commission—Partie 2,

Constatant que le personnel du PMO avait déjà fait part de son opinion négative sur les « Open space » lors de l'« Away day » organisé par la Direction, suite aux résultats catastrophiques du « Staff survey 2014 »,

Constatant que les métiers du PMO sont contraints à des exigences relevant d'un degré de confidentialité élevé puisqu'ils traitent des données à caractère personnel et que ces tâches nécessitent un besoin de concentration important,

Constatant que les études scientifiques et universitaires renforcent l'avis des collègues du PMO,

Afin de sauvegarder le Bien-être du personnel du PMO, la qualité, la quantité des services rendus aux collègues et de sauvegarder le traitement confidentiel des données, R&D demande expressément l'intervention de la Vice Présidente, Madame Kristalina Georgieva pour stopper le déménagement des services du PMO vers des « Open space » et d'élaborer des aménagements de travail prenant en compte les demandes, types de travail et spécificités des métiers de nos collègues du PMO.

En effet, en aucun cas, le personnel du PMO ne pourra être tenu responsable des conséquences découlant de la mauvaise organisation de l'espace de travail!

Enquête – Open Space — PMO

Nous vous remercions de prendre quelques minutes afin de répondre à cette enquête avant le 25 mai 2016

Chers collègues,

Par le biais de [notre tract du 21 avril dernier](#), nous avons déjà attiré l'attention sur les dérives concernant la mise en place d'un aménagement « open space » généralisé pour le personnel du PMO.

En particulier, nous avons dénoncé d'emblée la caractère grotesque et caricatural de la présentation faite par le représentant de l'OIBP ("Office Initiateur Bureaux Paysagers") lors de sa participation à la rencontre avec les collègues du PMO, afin de leur « vendre » la solution déjà décidée.

A nouveau, **R&D** dénonce la confusion que l'OIBP et les DG essaient d'installer en faisant semblant de ne pas saisir la différence essentielle entre l'obligation d'une véritable **consultation préalable du personnel** imposée par les règles en vigueur en cas de mise en place des bureaux paysagers avec la politique du fait accompli par le biais d'une simple **information ex post** visant uniquement à mieux faire « avaler la pilule » de décisions déjà adoptées sans la moindre consultation du personnel et de ses représentants.

Toujours soucieux de représenter pour le mieux l'opinion des collègues, R&D a établi ce sondage détaillé pour vous permettre d'exprimer votre avis sur la Politique de mise en œuvre des bureaux paysagers au PMO.

Il est essentiel que vous y participiez afin que nous puissions défendre vos Droits et Intérêts devant votre hiérarchie.

Etant donné que votre métier répond à certaines règles de confidentialité et contient certaines spécificités liées à votre domaine, vous êtes les seules personnes qui puissiez apporter les éléments nécessaires pour nous aider à vous aider autant que possible !

Nous vous demandons de prendre le temps de répondre à ce questionnaire et nous ferons le reste!

NB : **R&D** va également lancer un sondage plus approfondi sur ce même thème très prochainement pour l'ensemble des collègues de la Commission. Ce sondage abordera des questions à caractère plus général. N'hésitez pas à y répondre également.

MERCI

Pour Renouveau&Démocratie,
Cristiano Sebastiani,
Président

Protection des données à caractère personnel dans cette enquête

Les réponses à cette enquête sont volontaires et collectées de manière anonyme. Aucun lien ne sera établi entre ces réponses et une quelconque information qui pourrait éventuellement permettre l'identification de leur origine.





Déménagement du PMO vers CSM2. Tous en Open space!

En démontrant une sensibilité et un souci d'information (même si ex post) que d'autres Directeurs généraux n'ont pas eus, le 15 avril dernier, M. Lemaître, Directeur du PMO, a invité tout son Personnel à assister à une réunion d'information pour lui présenter son nouvel espace de travail.

Naturellement, nous étions encore et toujours dans le service après-vente dans la mesure où la décision était déjà prise et il était uniquement question de bien la vendre pour faire passer la pilule.

Seule une minorité du personnel s'était déplacée dans la grande salle du Charlemagne! Ça vous étonne???

R&D et les OSP ont pu y assister en tant qu'observateurs.

Du rêve d'un nouveau resort de luxe au cœur du quartier européen ...

A cet effet et afin de vendre tous les mérites de ces espaces de travail révolutionnaires, le responsable de la réalisation des « Open spaces » du CSM1 s'y est déplacé en personne pour commenter une petite vidéo d'explication...

Le CSM2 situé dans un quartier chic, verdoyant, desservi à merveille par les transports en commun, avec une petite panoplie de commerces avoisinants offrant des prix défiant toute concurrence, va subir une rénovation en profondeur en respectant les standards imposés pour octroyer aux hôtels les 6 étoiles et sera doté de 119 places de parking internes et 24 places de parking ex-ternes. Même s'il n'a pas été clairement indiqué, il semblerait que le personnel trouvera des valets à l'entrée du parking qui seront chargés de parquer et parfois même laver leurs voitures.

Emerveillés par les explications données, juste après la réunion, un certain nombre de collègues ont demandé à l'OIBP (Office Initiateurs Bureaux Paysagers) s'ils pouvaient se loger dans ces espaces et y passer leurs congés avec leurs familles tellement le confort n'était même pas comparable avec celui d'un Spa de Luxe.

Nous venons d'être informés que la société Bongo a décidé d'ajouter à son catalogue des bons bien-être et santé « CSM2 » et il y a eu un tel succès qu'ils sont déjà en rupture de stock !

Après une telle présentation plus que caricaturale... Que demander de plus?

À la vérité des faits ...

La vérité est que les collègues, restés perplexes par toutes ces belles paroles, se sont sentis mis devant le fait accompli. Une fois de plus!

Ils ont donc fait appel à R&D afin qu'ils puissent travailler dans des conditions optimales répondant à l'exigence de leurs fonctions.

Nous tenons également à rappeler que déjà l'an passé, le PMO a dû faire face à une expérience négative lors de l'installation d'Open space au SC27 et Route d'Arlon. Bien qu'une petite minorité de collègues était concernée, ces projets avaient déjà causé d'énormes insatisfactions. Le CPPT et le Comité local du Personnel ont dû intervenir à plusieurs reprises.

Aujourd'hui, c'est tout le personnel du PMO qui est concerné! Une grande réflexion s'impose!

R&D conseille à M. Lemaître de prendre exemple sur S. Quest, Directeur général de la DG TAXUD à qui l'on avait déjà proposé le CSM2 en « open space ».

En effet, le Directeur général de la DG TAXUD avait décidé de renoncer au transfert de son Personnel en reconnaissant que, comme **R&D** l'avait indiqué, ce projet nécessitait des discussions approfondies avec le Personnel ainsi qu'une réflexion plus poussée afin d'aboutir à un accord commun.

Il est important que l'espace alloué à chacun soit en conformité avec les tâches accomplies tenant compte de différents aspects tels que la confidentialité, les contacts externes, le besoin de concentration... ainsi que l'état de santé, s'il y a lieu.

Le choix « unique » proposé par l'OIBP

L'OIBP a pour rôle de réaliser les projets soumis par les Directions Générales et non pas d'imposer le recours généralisé aux bureaux paysagers en proposant des alternatives absolument inacceptables visant à éparpiller le personnel d'une DG sur une panoplie de bâtiments...dans le seul but d'obliger les DG à subir le choix.

Nous sommes convaincus que si jamais un Directeur général devait se refuser avec fermeté à accepter une telle approche, l'OIBP serait parfaitement capable de lui offrir comme alternative de placer la moitié de son personnel au Pôle Nord et l'autre moitié au Pôle sud... tout en soulignant qu'il serait impossible de convaincre la STIB de prendre en compte cet élément dans le parcours du bus 21!

Il faut que l'institution récupère la maîtrise de sa politique immobilière en faisant retourner l'OIBP au rôle qui est le sien à savoir simple exécutant des décisions stratégiques de la Commission.

M. Lemaître, vous êtes seul Maître de la décision à prendre afin que votre personnel puisse bénéficier des meilleures conditions de travail. Ecoutez-le! Ouvrez le dialogue! Vous ne pourrez sortir que Gagnant de cette situation!

Black Pearl – Enfin la DG DIGIT ouvre le dialogue

Chers collègues, prenez la parole et défendez vos Droits!

Ceci est vraiment la dernière étape pour être entendus!

Soyez tous présents le 04 mars...



Par son [tract du 15 février](#), R&D avait dénoncé les pratiques des services et notamment de la DG DIGIT concernant la mise en place des « open spaces ».

Vous avez été très nombreuses et nombreux à nous remercier pour les efforts déployés pour défendre vos droits ainsi que le respect des procédures.

R&D salue la décision de la DG DIGIT d'ouvrir enfin et de manière structurée les discussions avec son Personnel concernant le déménagement prévu au bâtiment « Black Pearl » ainsi que l'octroi de l'espace de travail.

Nous encourageons vivement tous les collègues à participer à la réunion prévue le vendredi 04 mars afin que vous puissiez défendre vos Droits et obtenir les réponses que vous attendez!

Pour ce faire, nous vous rappelons le règlement concernant l'implantation de « bureaux paysagers » – Manuel d'hébergement n°2, art. 3.5- : « *tout projet d'implantation de bureaux paysagers doit faire l'objet d'une étude préalable interne à la DG demanderesse en association avec le personnel concerné notamment pour vérifier la compatibilité des tâches avec un environnement de travail paysagé* ».

Il est important de rappeler que l'espace qui vous sera alloué à chacun doit être en conformité avec les tâches accomplies tenant compte de différents aspects tels que la confidentialité, les contacts externes, le besoin de concentration... ainsi que votre état de santé, s'il y a lieu.

R&D reste à votre disposition afin de vous apporter tout le support et l'aide dont vous aurez besoin lors de cet exercice.

SAGA "OPEN SPACE"

Acte II Scène III

La DG DIGIT entre en scène sans consulter son Personnel!



Depuis mai 2015, **R&D** suit de près l'affaire du bâtiment "Black Pearl". A deux reprises ([Black Pearl 1&2](#)), nous avons déjà relevé les dérives inhérentes à la réalisation d "Open Space".

Aujourd'hui, décision a été prise, sans concertation préalable auprès du personnel, de placer l'ensemble des agents dans les bureaux "Open Space".

Après l'acte I Scène I de la DG TAXUD, l'acte II Scène III de la DG DIGIT vient confirmer la saga des "Open Space" à la Commission!

Quel sera le prochain acte III?

[Le manuel des conditions d'hébergement \(Partie 2\)](#) exige que toutes les décisions doivent être prises dans la plus grande transparence en y associant le personnel et tous les acteurs concernés, afin de pouvoir aboutir à une solution efficace.

Or, ceci n'a pas été le cas! La politique du "fait accompli" a pris le dessus!

ACTE II SCÈNE IV": UN MONOLOGUE MONOLITHIQUE!

En effet, si l'Administration de la DG DIGIT pense que son devoir en tant qu'employeur de consulter son Personnel afin de protéger sa santé et de prévenir les risques psychosociaux se résume au simple partage de compte-rendu de réunions ainsi qu'à la réalisation d'un petit court métrage, alors nous nous trouvons face à un monologue monolithique! "

La grande majorité du personnel de la DG DIGIT est fermement opposée à ce type de bureaux qui dégradent leurs conditions de travail en mettant en cause l'efficacité des services.

Parmi les conséquences néfastes désormais scientifiquement reconnues découlant de cette organisation de l'espace de travail, il convient de souligner **les nuisances sonores, les problèmes de luminosité et de température ainsi qu'un manque d'intimité et un stress excessif...**

Sans oublier que ces excès de zèle pèsent lourd sur la bonne utilisation des ressources budgétaires.

A cet égard, **R&D** se réjouit de la réponse qui a été donnée par le Directeur général de la DG TAXUD aux demandes de son Personnel relayées par notre [tract du 27 janvier 2016](#) visant à sursoir à une mise en œuvre hâtive et non réfléchie des "Open Space" proposée par l'**OIBP** (Office Initiateur des Bureaux Paysagers).

En effet, si le Directeur général de la DG TAXUD a décidé de renoncer à ce stade au transfert de son Personnel dans des "Open Space" en reconnaissant que, comme **R&D** l'avait indiqué, ce projet nécessite des discussions approfondies avec le Personnel ainsi qu'une réflexion plus poussée; force est de constater que l'OIBP continue sa politique dévastatrice de briser le moral du Personnel qui est le "Joyau de la Couronne" de l'Institution.

Pourquoi une DG suit elle une telle dérive?

Pour une approche plus réelle et moins virtuelle et afin d'apprécier l'ampleur du rejet du personnel par rapport à de telles pratiques, il suffit de rappeler les résultats du sondage organisé par l'OIBP auprès du personnel du bâtiment Philippe Le Bon. Sans surprise, les soucis exprimés par les collègues confirment en tout point les résultats des études scientifiques ([Collaborative Overload Harvard Business Review](#), [Deep Work: Rules for Focus](#), [American Psychological Association](#)) publiées par [The Economist](#).

R&D demande donc à la DG DIGIT, dans une logique de « benchmarking », de suivre les bonnes pratiques initiées par le Directeur général de la DG TAXUD, notamment ancien Directeur général de la DG DIGIT et de mettre en place un véritable dialogue avec l'ensemble du Personnel et ses représentants.

Afin de **faire entendre votre voix**, **R&D** se tient à votre disposition pour recueillir vos opinions et vos souhaits. **Votre opinion compte!**

**La Commission toujours avec un TGV de retard sur la réalité :
«The Economist» confirme la position de R&D sur
les conséquences néfastes des «Open Space»...**



Trop souvent le message de la Représentation du Personnel est banalisé, voire rétrogradé par l'Administration qui prétend être à la pointe de la modernité et accuse les syndicats de ne pas être capables de moderniser leurs analyses.

Or, le fait est que très souvent c'est bien l'institution qui agit comme étant un dinosaure et qui a un train, voire un TGV de retard sur la réalité, sur les résultats des études scientifiques, sur les meilleures pratiques....

R&D qui reste fidèle à son engagement de tout mettre en œuvre pour que les droits et les attentes du personnel soient pleinement respectés ne se décourage pas pour autant et ne s'offusque pas de ces attitudes méprisantes.

De plus, **R&D** ne se limite jamais à dénoncer les dysfonctionnements constatés et encadre systématiquement ses analyses et prises de positions dans un contexte plus ample prenant également en compte les meilleurs pratiques tant des autres institutions que du monde extérieur ainsi que les résultats des analyses scientifiques plus récentes.

La saga des « Open space » est un exemple frappant de ce décalage entre les orientations de notre institution et la réalité.

Par notre tract du 21 janvier pour l'énième fois nous avons dénoncé l'énième dérapage à savoir la volonté d'une mise en place généralisée des bureaux paysagers à la DG

TAXUD qui serait prônée par le nouveau Directeur général de cette DG en collaboration avec l'OIB que **R&D** propose de renommer « OIBP » à savoir « Office Initiateur Bureaux Paysagers ! »

Aujourd'hui, le journal « [The Economist](#) » et non pas « un poussiéreux tract syndical », illustre les résultats des études universitaires qui donnent raison aux positions de **R&D** sur les conséquences néfastes des « Open space » sur la qualité de travail, la collaboration entre collègues ainsi que la santé du Personnel. De ce fait, la Commission se retrouve à nouveau en dernière file accusant un retard substantiel.

En particulier, [The Economist](#) et les études scientifiques qui sont reprises dans l'article ([Collaborative Overload Harvard Business Review](#), [Deep Work: Rules for Focus, American Psychological Association](#)) confirment que les Bureaux Paysages loin de constituer une modernisation de l'organisation du travail, nuisent grandement à la capacité de réflexion des employés, à leur efficacité et par ce biais à celle de l'organisation.

L'extrait suivant donne le ton de l'article tout entier. Nous aurions pu vous en citer d'autres, mais nous vous laissons le loisir de les découvrir par vous-mêmes :

« Talking to your colleagues can spark valuable insights. Mixing with people from different departments can be useful. But this hardly justifies forcing people to share large noisy spaces or bombarding them with electronic messages... Helping people to collaborate is a wonderful thing. Giving them the time to think is even better. » The Economist

Ces analyses sont parfaitement confirmées par les résultats de l'enquête lancée par l'OIB auprès du personnel qui « profite » des bureaux paysagers dans le bâtiment Philippe Le Bon confirmant notamment qu'une écrasante majorité des collègues (75%) a dénoncé qu'après la mise en place des open space il est devenu impossible de travailler sans être interrompus et dérangés par le bruit et que cela nuit grandement à leur capacité de concentration. Ces résultats sont d'autant plus importants compte tenu du climat très lourd qui s'est installé au sein de ces services où des responsables pleins de zèle semblent avoir fait de la mise en place des open space presque une croisade idéologique.

Qui est donc le nostalgique et le dinosaure ?

R&D qui base ses analyses sur des données incontestables et qui prend en compte les résultats des enquêtes externes et celles organisées par l'institution - également celles basées sur des questions quelque peu orientées- ...ou l'OIBP et les responsables des services tombés amoureux des bureaux paysagers inconditionnellement... ?

C'est pourquoi, R&D invite le DG de la DG TAXUD et les responsables de l'OIB (P) à découvrir enfin un minimum les méfaits des « Open Space » en lisant pour le moins « [The Economist](#) » qui doit sans doute faire partie de leurs lectures matinales et ainsi, se projeter vers l'Avenir... pour s'aligner enfin aux méthodes de travail de notre temps... le 21ème siècle...

De même, la question de la bonne utilisation des ressources budgétaires de plus en plus réduites se pose car ces excès de zèle purement idéologiques en faveur des open space ainsi que la multiplication croissante de dizaines de milliers de déménagements par an suscitent des interrogations aussi du monde extérieur.

En étant toujours en retard sur son temps et complètement coupée des évolutions externes, il est urgent que la Commission reprenne la tête de file et se comporte comme un employeur exemplaire et que le Bien-être du personnel et la prise en compte des opinions exprimées par le personnel dans les différentes enquêtes dépasse le stade de simple slogan pour devenir dans les faits le premier paramètre à respecter dans la prise de décision!

Savez-vous que la Commission a l'ambition de faire d'un ancien bâtiment une nouvelle vitrine pour l'institution ?



Le CSM2 sera la première expérience d'un immeuble entièrement aménagé en espaces paysagers, ce sera "un bâtiment-phare démontrant le modernisme de la Commission" dicit un haut-responsable.

Les cobayes seront les collègues de la TAXUD.

Alors que partout le bureau individuel est plébiscité par les salariés européens (entre 91 et 97% selon les pays) ; que les effets néfastes des espaces ouverts sont dénoncés (bruit, désagrément, dérangement, problèmes de chauffage et de lumière, manque d'espace privé et d'intimité, difficultés de concentration..), pourtant la Commission persévère et signe en prétextant le modernisme alors qu'il s'agit de faire des économies.

L'expérience au sein de l'Institution n'est même pas prise en compte : 2000 collègues travaillent déjà en open space. Au Philippe Lebon, une enquête récente faite par l'OIB montre que 2/3 des personnes ne travaillent pas sur les lieux 5 jours sur 5 et 70 % ont exprimé leur insatisfaction en raison du manque d'intimité, des nuisances et des désagréments, sans pour autant faciliter la coopération au sein des services.

Au CSM1, des bureaux-témoins ne sont que de la poudre aux yeux. Allez vous-même sur les lieux équipés en open space (Philippe Lebon) et vous vous rendrez compte.

Au Parlement européen, le Président Martin Schulz a pris la décision d'arrêter tout projet de cette nature.

Nous rappelons que, d'après le manuel des conditions d'hébergement, les services demandeurs doivent impérativement associer le personnel concerné à la définition du projet. La compatibilité avec les tâches exercées (respect de la confidentialité, notamment), les conditions de sécurité, de santé et de bien-être au travail doivent être réunies.

Ne donnez pas votre accord sans avoir discuté du projet et vu les plans. Contactez nos équipes.

BLACK PEARL

Black Pearl 2: Réel danger pour les passagers du Black Pearl

Il y a 15 jours, **R&D** signalait l'avis de tempête sur le Black Pearl. Le danger est maintenant réel et confirmé : le personnel de la DIGIT devra travailler dans des open space. Les plans d'installation sont déjà prêts. Il ne s'agit plus d'une opération pilote ou provisoire, mais bien d'une vaste opération immobilière dont tous les collègues vont faire les frais.

Nous n'avons pas voulu utiliser cet argument pendant la période de campagne électorale, mais aujourd'hui, face à l'imminence du danger, il y a urgence. La hiérarchie tente d'étouffer l'affaire et de calmer le jeu, mais c'est votre santé au travail qui est en jeu.

Même au Parlement européen, le Président Schulz a contrecarré les projets du secrétaire général visant à introduire les open space.

(cf. <http://www.politico.eu/article/parliament-power-martin-schulz-klaus-welle/>).

Nous demandons au directeur et chefs d'unité de bien réfléchir et de lire l'ouvrage de référence en la matière : 'L'open space m'a tuer' (Alexandre des Isnards)

L'OPEN
SPACE
M'A
TUER

Black Pearl 1: Dégradation des conditions de travail en vue dans le nouveau bâtiment Black Pearl

Le déménagement de la DIGIT dans le nouveau bâtiment Black Pearl, rue Montoyer 15, est prévu pour le 1^{er} trimestre 2016.

D'ores et déjà, l'administration a prévu d'aménager les espaces en open space pour 600 personnes avec une superficie de 7 m² par personne, ce qui est loin, très loin de la surface "normale" par personne, soit actuellement 10 m². Selon les normes du Manuel Immeuble Type, ce

bâtiment ne devrait héberger moins de 300 personnes en bureau individuel.

R&D s'oppose formellement à ce projet et appelle tous les collègues à la plus grande vigilance



A Bruxelles la totalité du personnel SEAE en open space – Le SEAE veut contourner les règles de la Commission

David O'Sullivan a envoyé une lettre aux Représentants du Personnel, tard le 29 mars, suggérant de créer un CPPT ad hoc (Comité Sécurité et Hygiène) pour le bâtiment Siège du SEAE. Le délai est trop serré, argumente le management du SEAE, pour respecter soit les règles de la Commission, soit celles du Conseil. Tout doit être prêt pour fin juin 2011 même si chacun sait que le bâtiment n'est pas adapté aux besoins du SEAE.

260 personnes (FPIS – SC 15) devront déménager vers les nouveaux bureaux cette année. Plusieurs options sont sur la table pour "concilier" l'espace offert et le nombre de collègues concernés. Il appartiendra à chaque service de décider comment compresser autant de personnes que possible dans l'espace disponible, tandis que les règles existantes de la Commission et du Conseil ne seront que des exemples à considérer (mais non strictement suivis). Un nouvel "environnement de travail mélangé" – càd espace ouvert – est à introduire afin de faciliter le travail d'équipe. La Majorité Syndicale croit que de brèves rencontres seraient plus efficaces mais **N'A AUCUNE INTENTION QUOI QU'IL EN SOIT DE METTRE LA SANTE ET LA SECURITE DE NOS COLLEGUES EN DANGER**. La Majorité Syndicale demande que les Comités du Personnel du Conseil et de la Commission confirment et rétablissent les pleines compétences du Comité de Santé et Sécurité au Travail.

La Majorité Syndicale a insisté sur l'utilisation de la structure adéquate existante pour traiter cette question importante avant trois mois. Il est rappelé au management du SEAE qu'il ne devrait y avoir qu'un CPPT pour tous les bâtiments SEAE et pas une sorte de groupe ad-hoc non compétent sans existence légale, uniquement pour le bâtiment KAPITAL. La MAJORITE SYNDICALE a cependant noté qu'un syndicat croit que l'approche de la Majorité Syndicale est trop "légalistique" et que de toutes façons, les comités paritaires de la Commission ne sont pas compétents pour défendre le personnel du SEAE même durant la période de transition. Merci pour son aide en ce domaine.

« Open space » : des collègues entassées dans les bureaux!

Depuis toujours R&D est sensible au respect de la politique du bien-être des collègues de la Commission et se bat pour que les missions que leur ont été attribuées soient accomplies effectivement dans un espace de travail qui respecte les impératifs en matière de sécurité, d'hygiène et de bien-être au travail. Malgré les engagements pris par M. Chêne (DG ADMIN) en 2007 et par le Vice-Président Kalas sur le Manuel de l'immeuble type (MIT), présenté comme un document avant-gardiste, R&D constate que l'OIB dérive vers une politique soi-disant innovante proposant des prétendus « open space ».

Cette politique qui se définit comme « révolutionnaire » ne l'est pas du tout en réalité, mais au contraire n'a comme finalité que de faire des économies au détriment de la santé du personnel et de l'efficacité de leur travail. Hélas la technique consiste à véritablement entasser nos collègues dans des bureaux qui ne sont pas prévus ni conçus comme « open spaces ». R&D ne peut pas l'accepter. De plus, cette nouvelle politique immobilière ne respecte aucun des critères prévus dans le MIT!

Il ne suffit pas d'attribuer un nom à une nouvelle politique d'aménagement du lieu de travail à une action «non réfléchi », non concertée et dépourvue des moyens budgétaires, pour résoudre les besoins de plus en plus accrus d'espace pour des services de la Commission.

Si les « open space » devaient s'avérer nécessaires et utiles pour le bien-être du personnel, R&D demande comme condition préalable une rigoureuse analyse de

cette technique d'aménagement qui doit respecter des critères précis (bâtiments adaptés, matériel, mobilier, sélection minutieuse des fonctions pouvant être exercées dans un « open space », respect des mesures de sécurité, ...)

R&D réitère avec force que la politique immobilière est de la responsabilité de la Commission et non de l'OIB. L'OIB est chargé, en coordination avec le Comité du personnel, de mettre en œuvre les lignes politiques décidées par la DG HR et négociées avec les syndicats.

R&D demande dès lors fermement que :

- les services compétents de la HR assument le rôle qui leur incombe en veillant, entre autres, au respect des principes fondamentaux de politique du bien-être, de la sécurité et de l'hygiène ;

la Commission demande à l'Autorité budgétaire les ressources immobilières nécessaires dans le respect du MIT.

